

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**Redes de Informação e Conhecimento:
Cooperação e Interacção baseada no Portal da
Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras**

Dissertação apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa
para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação,

Área de especialização em Biblioteconomia por

Maria José Catarino Amândio

Sob orientação do Prof. Doutor Paulo Farmhouse Alberto

e co-orientação da Dr^a. Margarida Pino

Lisboa, 2011

Índice Geral

Índice de Quadros.....	v
Índice de Figuras	vii
Lista de Siglas e Acrónimos.....	ix
Resumo.....	xi
Abstract	xii
Agradecimentos.....	xiii
Introdução.....	1
1. Elementos para uma análise das políticas de informação na Europa e no Mundo: reflectindo sobre o caso português	11
1.1. Novos trilhos culturais e da informação e documentação: práticas e políticas	21
1.2. Política de informação Internacional.....	26
1.3. Política de informação na Europa	27
1.4. Política de informação em Portugal: evolução histórica.....	31
1.4.1. Bibliotecas públicas.....	36
1.4.2. Redes cooperativas nacionais.....	39
2. Em direcção a uma teoria dos Sistemas de Informação e Conhecimento: cooperação, redes e interoperabilidade	49
2.1. Do conceito de sistemas de informação e documentação: origem, definições e modelos	49
2.2. Gestão do conhecimento, gestão documental e gestão de conteúdos: o papel das bibliotecas	55
2.3. Cooperação, redes e sistemas nos serviços de informação e documentação	63
2.4. Redes culturais, sociais e tecnológicas: novas geografias da cultura, informação e conhecimento?.....	72
2.5. Os Serviços de informação no contexto digital: aproximação aos portais de acesso integrado e à biblioteca-rede.....	78
2.5.1. Os portais de biblioteca como produto ao utilizador.....	80
2.5.2. Utilizadores e serviços de <i>web</i> 's culturais: portal da biblioteca-rede	82
2.5.3. Redes de Bibliotecas, Arquivos e Museus: casos práticos.....	90
2.6. Redes de Bibliotecas: modelos, formatos, protocolos, metadados e linguagens de comunicação	95
2.7. Tendências actuais nos recursos, serviços e utilizadores de informação: da Biblioteca 2.0 à Biblioteca 3.0	107
3. A Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras (RIBO)	119
3.1. Metodologia de investigação e fontes de informação	120
3.2. Hipóteses de trabalho e modelo de análise.....	126
3.3. Área de estudo: delimitação sociocultural e caracterização geral.....	128
3.4. Análise dos questionários: interpretação e discussão dos resultados.....	135
4. Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras: Portal.....	147
4.1. Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras: etapas do projecto de cooperação	147
4.2. Portal RIBO: memória descritiva.....	152
4.2.1. Visão e objectivos	152
4.2.2. Estrutura geral de implementação	153
4.2.3. Organização de tarefas e recursos	156

4.2.4. Arquitectura geral e organização de conteúdos.....	163
4.2.5. Hierarquia e funcionalidades.....	163
4.2.6. Recursos tecnológicos, formação e jornadas de reflexão, recursos documentais e humanos	169
4.2.7. Portal RIBO: serviços, conteúdos e actividades.....	180
5. Conclusões e recomendações	185
5.1. Cooperação e redes.....	186
5.2. Portal e interoperabilidade	191
5.3. As Bibliotecas na encruzilhada da <i>Web 3.0</i>	195
5.4. Acções prioritárias.....	200
Referências bibliográficas	211

ANEXOS

1. Redes Concelhias de Bibliotecas
2. Questionário às bibliotecas
3. Bibliotecas, Centros de Documentação e Arquivo de Oeiras
4. Guião de entrevista
5. Tratamento de dados da RBO
6. Plano de acção (provisório)
7. Arquitectura geral e organização de conteúdos
8. Distribuição de entidades da RIBO por patamares
9. Distribuição dos serviços de informação dos Portais das RBC por patamares

Índice de Quadros

Quadro 1: Sistemas de apoio às actividades de gestão do conhecimento.....	17
Quadro 2: Normas ISO - Documentação e Informação.....	27
Quadro 3: Participantes entre 1990-2009 em actividades culturais nacionais	41
Quadro 4: Funções do <i>CMS</i> - sistema de gestão de conteúdos.....	59
Quadro 5: Ferramentas de software livre - sistemas de gestão de conteúdos (Adaptado de GARRIDO e TRAMULLAS, 2006: 149-155).....	62
Quadro 6: Linhas conceptuais Sistema <i>versus</i> Rede	68
Quadro 7: Esquema diferenciador de sistema de bibliotecas e rede de bibliotecas.....	71
Quadro 8: Portal <i>vs</i> sítio <i>Web</i>	89
Quadro 9: Tecnologias e Bibliotecas	96
Quadro 10: Funcionalidades OPAC 2.0	115
Quadro 11: Soluções tecnológicas para OPAC 2.0	116
Quadro 12: Nível de instrução da população residente, em 2001	130
Quadro 13: Taxa de analfabetismo, em 1991 e 2001	131
Quadro 14: Síntese de caracterização do concelho de Oeiras	132
Quadro 15: Metas e medidas	133
Quadro 16: Modelo da Rede de Bibliotecas de Oeiras	153
Quadro 17: Página principal - hierarquia.....	167
Quadro 18: Patamares de desenvolvimento da RIBO.....	181
Quadro 19: Características da <i>Web</i> 3.0 ou <i>Web</i> semântica.....	200

Anexo 1

Quadro 1.1: Redes Concelhias de Bibliotecas: breve caracterização

Anexo 3

Quadro 3.1: Leitores das BMO

Quadro 3.2: Empréstimo domiciliário nas BMO

Quadro 3.3: Movimentos nas BMO

Quadro 3.4: Utilização de PC's nas BMO

Quadro 3.5: Visita ao blogue Oeiras a Ler

Quadro 3.6: Consultas *online* do catálogo das BMO

Anexo 5

Quadro 5.1: Caracterização geral - distribuição cronológica por ano de criação

Quadro 5.2: Caracterização geral - distribuição por área de especialização

Quadro 5.3: Caracterização geral - localização por freguesia

Quadro 5.4: Caracterização geral - distribuição por horário de funcionamento

Quadro 5.5: Caracterização geral – presenças na *Web*

Quadro 5.6: Recursos humanos

Quadro 5.7: Equipamentos - edifícios e espaços

Quadro 5.8: Equipamentos - recursos informáticos

Quadro 5.9: Equipamentos - características *HW/SW* e componentes (computadores internos)

Quadro 5.10: Equipamentos - outros equipamentos
Quadro 5.11: Equipamentos - comunicações
Quadro 5.12: Colecções - fundos documentais
Quadro 5.13: Colecções - exemplares tratados
Quadro 5.14: Colecções - exemplares não tratados
Quadro 5.15: Gestão da informação - SIGB
Quadro 5.16: Gestão da informação - gestão da colecção
Quadro 5.17: Gestão da informação - tratamento técnico
Quadro 5.18: Serviços e comunicação - empréstimos de documentos impressos
Quadro 5.19: Serviços e comunicação - empréstimos de material não-livro
Quadro 5.20: Serviços e comunicação - empréstimos interbibliotecas (situação)
Quadro 5.21: Serviços e comunicação - empréstimos interbibliotecas (dados quantitativos)
Quadro 5.22: Serviços e comunicação - actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento (situação)
Quadro 5.23: Serviços e comunicação - actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento (dados quantitativos)
Quadro 5.24: Serviços e comunicação - serviços de informação e formação (situação)
Quadro 5.25: Serviços e comunicação - serviços de informação e formação (dados quantitativos)
Quadro 5.26: Serviços e comunicação - serviços de acesso *online*
Quadro 5.27: Serviços e comunicação – acções, serviços e projectos *online* (situação)
Quadro 5.28: Serviços e comunicação – acções, serviços e projectos *online* (dados quantitativos)
Quadro 5.29: Utilizadores - base de dados de leitores
Quadro 5.30: Redes ou programas de cooperação

Anexo 7

Quadro 7.1: Arquitectura geral
Quadro 7.2: Sistema de informação e serviços

Anexo 9

Quadro 9.1: Avaliação dos serviços de informação das RCB na *Internet* (Nível 1)
Quadro 9.2: Avaliação dos serviços de informação das RCB na *Internet* (Nível 2)
Quadro 9.3: Avaliação dos serviços de informação das RCB na *Internet* (Nível 3)

Índice de Figuras

Figura 1: Processo de gestão do conhecimento	56
Figura 2: Síntese da arquitectura da informação.....	58
Figura 3: A biblioteca-rede na perspectiva da biblioteca.....	75
Figura 4: A biblioteca-rede na perspectiva dos produtos cooperativos	76
Figura 5: Sistema Integrado de Informação (SIGB): aplicação e produto.....	81
Figura 6: Fases de criação da RBO.....	123
Figura 7: Enquadramento territorial de Oeiras na Área Metropolitana de Lisboa.....	129
Figura 8: Evolução da população residente no concelho de Oeiras.....	130
Figura 9: Plano de implementação do Portal da RBO.....	157

Lista de Siglas e Acrónimos

AML	Área Metropolitana de Lisboa
APBAD	Associação Portuguesa dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
BCP	Bibliotecas Centrais de Empréstimo
BMO	Bibliotecas Municipais de Oeiras
BN	Biblioteca Nacional
CALIMERA	<i>Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access</i>
CAMB	Centro de Arte Manuel de Brito
CCITT	<i>Center for the Commercialization of Innovative Transportation Technology</i> - Centro para a Comercialização de Tecnologias de Transporte Inovadoras
CMO	Câmara Municipal de Oeiras
CMS	<i>Content Management Systems</i> - Sistema de Gestão de Conteúdos
COBRA	<i>Computerised Bibliographic Records Activities</i>
CSS	<i>Cascading Style Sheets</i> - Folhas de estilo em cascata
DGLAB	Direcção Geral do Livro, Arquivos e Biblioteca
DGLB	Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas
EAD	<i>Encoded Archival Description</i> – Descrição codificada de arquivos
EDI	<i>Electronic Data Interchange</i> - Intercâmbio Electrónico de Dados
EMPATIC	<i>Empowering Autonomous Learning Through Information Competencies</i> – Potenciar a aprendizagem autónoma das competências de informação
ENTITLE	<i>Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments</i> - Programa Comunitário “Aprendizagem ao Longo da Vida”
EUROPEANA	Biblioteca Digital Europeia
FMNF	Fundação Museu Nacional Ferroviário
GL	Grande Lisboa
I&D	Investigação e Desenvolvimento
IDI	Investigação, Desenvolvimento e Inovação
I&DT	Investigação e Desenvolvimento Tecnológico
IASL	<i>International Association of School Librarianship</i> - Associação Internacional de Rede de Bibliotecas Escolares
IFLA	<i>International Federation of Library Associations</i> - Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
IGBAP	Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos

INE	Instituto Nacional de Estatística
IPLB	Instituto Português do Livro e das Bibliotecas
IPLL	Instituto Português do Livro e da Leitura
ISO	<i>International Standard Organization</i> - Organização Internacional para a Normalização
ITU	<i>International Telecommunication Union</i> - União Internacional de Telecomunicações
MC	Ministério da Cultura
MO	Município de Oeiras
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i> - Catálogo Público de Acesso Online
OSI	<i>Open Source Initiative</i>
OSI	<i>Open Systems Interconnection</i>
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PNL	Plano Nacional de Leitura
PORBASE	Base Nacional de Dados Bibliográficos
POSC	Plano Operacional para a Sociedade do Conhecimento.
PRBE	Programa Rede de Bibliotecas Escolares
PULMAN	<i>Public Libraries Movilising Advanced Networks</i>
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
RBE	Rede de Bibliotecas Escolares
RBO	Rede de Bibliotecas de Oeiras
RDBP	Rede do Conhecimento das Bibliotecas Publicas
RCB	Redes Concelhias de Bibliotecas
RIBO	Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Portuguesas
RNOD	Registo Nacional de Objectos Digitais
RUBI	Rede Universitária de Bibliotecas e Informação
SEC	Secretaria de Estado da Cultura
SIADAP	Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública
SIGB	Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNESCO	Organização da Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

Resumo

Redes de Informação e Conhecimento: Cooperação e Interação baseada no Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras. No contexto actual da Sociedade da Informação, num mundo que evolui social e tecnologicamente de forma rápida e constante, muitos são os desafios que se colocam às bibliotecas e às organizações que representam. O seu futuro está dependente, em particular, da capacidade de adaptação às mudanças que se processam nos sistemas e serviços de informação digital. Destacar a Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras (RIBO) a partir do conceito de portal é procurar, por um lado, potenciar a necessidade de interação entre informação e utilizadores e, por outro, entre gestores e informação. Ambos comunicam dentro de um sistema de bibliotecas misto, onde se processa a união dos meios tecnológicos e técnicas de gestão de conteúdos, a integração de ferramentas de gestão da informação e a comunicação com os utilizadores. Neste estudo é apresentada a estratégia de expansão da RIBO, os seus objectivos, a composição, a estrutura e a plataforma enquanto comunidade de prática de suporte à cooperação e ao trabalho colaborativo num domínio de interesse comum, o das bibliotecas, cultura e conhecimento. Com o portal pretende-se assim criar um elo privilegiado de cooperação e partilha entre as Bibliotecas Municipais, os Museus e o Arquivo do Município de Oeiras, além das Bibliotecas Escolares e Institucionais, potenciais parceiras no projecto.

Palavras-chave: Rede de Bibliotecas, Arquivos e Museus; Redes de Cooperação; Portal; Município de Oeiras

Abstract

Knowledge and Information Networks: Cooperation and Interaction based on the Portal of Oeiras's Integrated Library Network. Within the framework of today's Information Society and in a world that sees its social and technological spectra developing at a rapid and constant pace, there are many challenges that libraries and the organisations that represent them have to face. Their future is, in particular, dependent upon their ability to adapt to the changes that take place in digital information systems and services. The Oeiras's Integrated Library Network illustrates this process of restructuring in the municipality of Oeiras and it does so by focusing on the concept of a portal which aims at encouraging the need for interaction between information and users, as well as between managers and information. Both communicate within a mixed system of libraries where technological means are brought together with content management techniques, integration of information management tools and the communication with users. In this study we present Oeiras's Integrated Library Network expansion strategy, its objectives, composition, structure and platform as a community of practice of cooperation and support collaborative work in an area of common interest, the libraries, culture and knowledge. The portal creates therefore a privileged link of cooperation and sharing among Municipal Libraries, Museums, and the Oeiras's Municipal Archive, besides other partners in this project which include School, University and Institutional Libraries.

Keywords: Libraries, Archive and Museums Network; Cooperation Networks; Portal; Oeiras's Municipality

Agradecimentos

À Dra. Margarida Pino a orientação, incentivo e disponibilidade ao longo do período de investigação. Ao Professor Doutor Paulo Farmhouse Alberto pelo incentivo e sugestões.

Agradecimento especial a Luís Mendes e Florência Santos, pela amizade e leitura atenta e crítica deste estudo.

A todos os colegas das Bibliotecas Municipais de Oeiras e, em particular, aos bibliotecários que têm marcado pela positiva a minha actuação: à Dra. Ana Runkel, pelo nível de exigência e rigor incutido desde os primeiros passos nas Bibliotecas Municipais de Oeiras; ao Dr. Filipe Leal, pelos novos desafios, e à Dra. Ana Santos, pela continuidade de desafios e oportunidade de consolidação de experiências e projectos.

Às entidades, profissionais de informação e bibliotecários que, com a sua colaboração, permitiram o presente estudo.

Dedico este trabalho aos meus queridos pais.

Introdução

Este trabalho de investigação tem como objectivo analisar a pertinência e esboçar as linhas principais para a elaboração do plano de intervenção para a montagem da plataforma tecnológica de suporte à Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras (RIBO) e à cooperação e interacção baseada no Portal.

O interesse desta actuação é enquadrado pelas aceleradas e profundas mudanças na sociedade, nomeadamente na área das tecnologias e em função das novas lógicas comunicacionais e informacionais. Neste contexto, compete às Bibliotecas, no cumprimento da sua missão, acompanhar inevitáveis mudanças no domínio dos conteúdos e dos meios utilizados na disponibilização de informação, com incidência nos serviços de informação *online* e também na forma como é prestado esse serviço, ou seja, adoptando como estratégia a cooperação através do Portal da RIBO.

Ao criar condições para o aproveitamento das potencialidades do ambiente *Web*, perspectiva-se a concepção de um espaço âncora para um conjunto de serviços, conteúdos e recursos que resultam da cooperação e sinergias por ela potenciadas. Os serviços a desenvolver serão, nomeadamente, os directórios de bibliotecas, o catálogo colectivo ou os serviços de informação à comunidade, as colecções digitais, entre outras soluções de agregação e comunicação de conteúdos *online*.

A decisão de estudar a temática da RIBO, o projecto de implementação de um portal assente nas redes de informação e a importância da cooperação interbibliotecas multitempo, deve-se, sobretudo, para além do interesse e motivação que este tema envolve, à crescente consciencialização da relevância do papel social das bibliotecas no que respeita ao dever de intermediar serviços comunitários em articulação.

O projecto de desenvolvimento de uma rede local, no concelho de Oeiras, tem suporte, nomeadamente, no Plano Director Municipal, na Agenda XXI Local e na Carta da Cultura de Oeiras, bem como na respectiva articulação com as suas componentes territoriais. Ao propor a implementação de actividades de cooperação entre as bibliotecas municipais e as de outras tipologias (bibliotecas do ensino superior, de escolas do ensino básico e secundário e de instituições privadas, entre outras), pretende-se ainda, proporcionar o uso mais racional dos recursos disponíveis (informativos, bibliográficos, humanos e tecnológicos).

À aplicação das tecnologias de informação e comunicação e dos processos de organização do conhecimento, associam-se impactos benéficos e multiplicadores de

informação quando direccionados para os serviços à comunidade. Neste âmbito, as Bibliotecas podem projectar-se como organizações que valorizam processos de mediação da leitura e das literacias, assumindo-se como um importante meio de inclusão e promoção da aprendizagem ao longo da vida, ao armazenar, disponibilizar e difundir a informação necessária às exigências de aprendizagem emergentes e ao desenvolvimento de competências de investigação.

Oeiras apresenta características específicas que a tornam num dos municípios de referência na Área Metropolitana de Lisboa. O posicionamento de liderança no processo de construção da sociedade de informação em Portugal, é notório, nomeadamente, ao criar condições para atrair empresas como a *HP*, a *Microsoft*, a *DELL Computers*, *Oracle*, *Nokia*, *Oni*, *Ericsson*, *Cisco*, Portugal *Telecom* (PT), *Intel*, entre outras, em virtude das infra-estruturas rodoviárias, ferroviárias, de telecomunicações, culturais e desportivas. Igualmente, na área da Ciência e Tecnologia, existem condições favoráveis à formação de *clusters* de empresas como as que se encontram, por exemplo, no *Taguspark*, ou de *clusters* de biotecnologia e tecnologias da saúde através de instituições científicas, como nos Institutos Gulbenkian de Ciência e de Tecnologia Química e Biológica.

Na sequência desta especificidade, resulta essencial que os equipamentos municipais apoiem o desenvolvimento destas entidades, nomeadamente na melhoria e racionalização dos serviços prestados no acesso à informação. Desta forma, o projecto RIBO pretende ir além da implementação de infra-estruturas tecnológicas ou da melhoria da acessibilidade e, prevê, acima de tudo, a disponibilização de conteúdos e de serviços úteis sobre o município. Também, paralelamente a este propósito, deverá catalisar as capacidades de inovação e mudança nas bibliotecas da rede, através de serviços para o desenvolvimento de competências e da difusão de conhecimento, proporcionar as condições necessárias para reforçar o seu posicionamento no competitivo ambiente cultural global do século XXI, impulsionando de forma contínua a evolução e a modernização tecnológica a todos os níveis da actividade municipal.

Com este projecto ambiciona-se contribuir para o aumento da competitividade territorial com resultados mensuráveis a vários graus, designadamente na atracção de novos investimentos e no reforço das “redes de cidadania”¹ e criatividade. O conceito de rede de

¹ Conforme CAMPAL GARCÍA, Maria Felicidade - *Las bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@as*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 73, (Dezembro 2003), pp. 85-108 [Em linha]. [Consult. 11-02-2008]. Disponível na www: <URL: <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73a3.pdf> >

cidadania (associada à oferta de serviços *online* de natureza comunitária) generalizou-se e está presente numa percentagem significativa de organizações: em empresas, instituições de ensino, organizações destinadas à cooperação para o desenvolvimento, organizações culturais, sociais ou de entretenimento. Em todas, o denominador comum e a sua finalidade última consiste em satisfazer e ir ao encontro das necessidades de informação e formação, bem como orientar e tornar produtivos os percursos dos cidadãos em ambiente digital.

Antes de se iniciar a exposição do trabalho, afigura-se necessário referenciar alguns factos importantes. A escolha de Oeiras como caso de estudo deveu-se, para além da proximidade física aos lugares de investigação e leituras, ao contacto anterior com a realidade do concelho através de projectos e trabalhos de investigação, quer no âmbito da actividade profissional na Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (RBMO), nomeadamente, através da coordenação das candidaturas ao Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC), em 2006, e ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), em 2008, assim como enquanto estudante (trabalho de investigação realizado no 4º ano da licenciatura em Geografia – Planeamento e Gestão do Território, e no 2º ano da Pós-Graduação em Ciências Documentais), o que permitiu vislumbrar novos enquadramentos para um território em evolução quer através do incremento da rede de escolas concelhias como de diversos equipamentos culturais (Palácio do Egipto, CAMB-Centro de Arte Manuel de Brito, Fábrica da Pólvora, entre outros).

A constituição da RIBO, ao facilitar as formas de produção, acesso e distribuição de conteúdos locais e, simultaneamente, globais, ou cuja origem tenha manifesto interesse para a comunidade, permitirá ao público usufruir de uma abrangente multiplicidade de serviços, cuja natureza e amplitude contribuirá para formar, consolidar e enriquecer a consciência de compromisso cívico, o diálogo inter-cultural e inter-geracional, impulsionando a participação cidadã na vida da comunidade, mobilizando os actores responsáveis pela continuidade e constante actualização no que respeita às necessidades de acompanhar em tempo real a informação e conhecimento da comunidade e do mundo.

Com efeito, a acompanhar o impacto das tecnologias emergentes, as bibliotecas necessitam de introduzir novos serviços com o intuito de manter a competitividade no campo da informação. Além dos convencionais pedidos de patrocínios, financiamentos e parcerias diversas, as bibliotecas públicas têm vindo a desenvolver pressupostos adicionais, entre os quais, a procura da inter-ligação ou inter-cooperação entre redes de bibliotecas. Esta rede pode ser extensível a instituições que vão para além da função das bibliotecas (como arquivos,

museus e associações culturais), sobretudo porque os pressupostos tendem a ajustar-se cada vez mais. É notória a mudança de atitude, fundamentalmente no sentido de contrariar a biblioteca convencional, obsoleta e estanque e na tentativa de contribuir para a formação das redes de cidadania.

Trabalhar em rede implica, além da sua manutenção, também um maior investimento na comunicação, na troca de informação, na gestão ou coordenação de processos e na partilha de um espaço de trabalho, como neste caso, os ambientes digitais. As bibliotecas associadas em rede irão rentabilizar modalidades sistemáticas e estáveis de trabalho, a partir da formalização de compromissos com rigor organizativo. Daí se depreende que a exploração das potencialidades abertas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) vêm conferir sustentabilidade ao modelo de gestão da cooperação interbibliotecas.

O actual fenómeno de cooperação está directamente relacionado com as redes de colaboração. Como redes de colaboração, entende-se os vários actores que se coordenam para atingir objectivos comuns através da conjugação de esforços, sendo que, no presente estudo, o Portal da RIBO apresenta as BMO como elo privilegiado da Rede.

Esta iniciativa é delineada compreendendo cinco eixos principais e respectivos objectivos estratégicos: i) Criar a RIBO: contempla a concepção inicial do programa de operações, a conjugação de vontades em torno da iniciativa e o estabelecimento de parcerias, a formulação do diagnóstico de necessidades bem como a criação de condições logísticas e financeiras; ii) Desenvolver serviços inovadores com base nas TIC, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público: criação do Portal “âncora” e serviços *online* associados (Directórios de bibliotecas, *Newsletter*, Agenda de Actividades, Serviços de Referência *online*, Catálogo Colectivo, Colecções Digitais ou Serviços de Informação à Comunidade: “*Digital Storytelling*”); iii) Qualificar os serviços e as colecções: desenvolvimento de projectos dedicados à rentabilização de recursos documentais nos seus múltiplos suportes no domínio da cultura, ciência e tecnologia, história local e restantes áreas especializadas; iv) Apostar no desenvolvimento das literacias: a manutenção e a sustentabilidade do projecto está directamente dependente das potencialidades de formação e qualificação dos recursos humanos (profissionais ou utilizadores finais), tendo em vista, tanto o envolvimento dos parceiros, como das populações locais para a promoção da coesão social; v) Extensão bibliotecária e cultural: A projecção dos serviços realizados nas Bibliotecas Municipais consagra a disseminação de um programa de acções e serviços junto das entidades parceiras.

Deste modo, ao procurar organizar em cooperação as bibliotecas do município, pretende-se criar uma rede que ofereça serviços digitais a partir das bibliotecas reais. Nesta linha, é feito um inquérito para diagnosticar o estado das bibliotecas dos potenciais parceiros, com o intuito de identificar carências ou potencialidades de apoiar na definição de áreas prioritárias para a interacção entre essas infra-estruturas. O tratamento dos dados recolhidos e respectiva interpretação permitirá lançar a base de suporte à cooperação e consequente consolidação das redes de trabalho. Das complementaridades e sinergias esperadas, importa verificar em que dimensão o cruzamento de colecções, serviços, produtos e actividades facilita a promoção de conteúdos de teor social, educativo ou a preservação da memória local e o património cultural e científico de Oeiras, finalidades principais da plataforma agregadora de serviços cooperativos e interactivos. Em simultâneo, ao procurar criar condições para o pleno aproveitamento das potencialidades do ambiente *Web*, é estabelecido o plano de concepção do espaço âncora de um conjunto de acções e serviços resultantes da cooperação entre as bibliotecas do concelho de Oeiras. Neste seguimento, prevê-se analisar até que ponto a proximidade física, a aglomeração geográfica e o funcionamento de uma rede de base local em cooperação proporciona melhorias de comunicação, da prestação de serviços de informação à comunidade e do estímulo a processos colectivos de aprendizagem, facilitando o conhecimento e a inovação.

Assim, importa elaborar, de forma clara e concisa, o esquema dos principais objectivos gerais e específicos que orientarão a disposição e procedimentos metodológicos inerentes ao desenvolvimento do estudo em causa. Como objectivos gerais, o trabalho a desenvolver compreende diferentes conceitos e especificidades que permitam:

- a) Contextualizar a importância da organização e gestão em rede dos sistemas de informação;
- b) Enquadrar as suas potencialidades ao nível cooperativo e no fornecimento de serviços inovadores;
- c) Explorar as potencialidades inerentes aos serviços *Web*, com recurso às ferramentas da designada *Web 2.0* e perspectivando já as implicações de uma *Web 3.0* em desenvolvimento;

Como objectivos específicos e estruturantes, designam-se, sem ordenação hierárquica de importância, os seguintes, a saber:

- a) Analisar as condições de planeamento de uma rede de bibliotecas e antecipar a expansão infra-estrutural das tipologias existentes (definir funções e serviços, adequar

equipamentos e infra-estruturas, perfil de recursos humanos, perfil de utilizadores – reais e potenciais - e modelo de gestão a aplicar);

b) Inserir o conceito da Rede de Bibliotecas no contexto territorial e enunciar as principais aplicações que o mesmo modelo poderá ter transposto para os serviços *online* (especialmente no acesso à informação de interesse comunitário, na área da promoção da leitura e das literacias e no acesso a recursos educativos), possibilitando a pesquisa de informação à distância, a troca de ideias, o debate de assuntos de investigação, a disseminação de resultados e o intercâmbio electrónico de documentos sobre as diversas áreas;

c) Abordar a importância da Rede de Bibliotecas no contexto da sociedade actual e envolvimento com as políticas de incentivo à leitura e de preservação digital;

d) Compreender os processos inerentes à implementação de plataformas centralizadoras de serviços de acesso remoto, nomeadamente no que se refere à selecção de modelos e formatos a aplicar na concepção do projecto;

e) Investigar e analisar boas práticas de modelos nacionais e internacionais que orientem na identificação de planos de acção a adoptar em Oeiras;

f) Interpretar a importância de elementos determinantes ao desenvolvimento de um portal de bibliotecas, como seja: as expectativas dos utilizadores; os requisitos técnicos da biblioteca (por exemplo, a linguagem documental a adoptar); os serviços prestados e as modalidades de pesquisa e recuperação de informação; as modalidades de acesso à informação e de apresentação de resultados (*browsing*, *clustering*, ou outros), ambiente e ferramentas que importaria ver agrupadas, a usabilidade ou a facilidade de navegação (características gerais da interface);

g) Em função dos estudos desenvolvidos, descrever e caracterizar o projecto Portal da RIBO – espaço agregador de conteúdos e serviços *online*.

O desenvolvimento de um trabalho desta natureza, implicou a concretização de várias etapas teóricas e metodológicas, no sentido de seguir um sentido lógico e de o apresentar/discutir com uma postura crítica e construtiva. A estruturação deste trabalho assentou em leituras orientadas para a finalidade quer de enquadrar teoricamente os temas em estudo, como na tentativa de valorizar a interpretação crítica dos conceitos e terminologias.

Assim, para dar cumprimento aos objectivos anteriormente mencionados, estruturou-se o trabalho em cinco capítulos, cujos conteúdos se passa a expor.

O desenvolvimento do primeiro capítulo apresenta elementos para uma análise das políticas de informação na Europa e no Mundo, com incidência particular no caso português - bibliotecas municipais e redes cooperativas nacionais.

No segundo capítulo, constrói-se num percurso de discussão e reflexão acerca das questões gerais inerentes à definição das bases de uma teoria dos sistemas de informação e conhecimento: cooperação e interoperabilidade. Procurar-se-á, assim, interpretar este tema das Ciências da Documentação e Informação, equacionando-o sob o signo das redes cooperativas no âmbito das políticas da informação e culturais onde assentam as políticas internacionais, europeias e nacionais. Todavia, o capítulo inicia-se com a problematização em redor do conceito de sistemas de informação e com a tentativa de mapear a sua origem e fronteiras conceptuais. Importante ainda foi explorar a oportunidade do seu estudo para as ciências da informação e documentação contemporâneas. Da concepção geral de sistema de informação resulta que cada designação vai configurar-se de acordo com o modelo de sistema de informação em que se integra. O segundo capítulo incide ainda sobre a tese dos modelos de sistemas de informação formulada por LÓPEZ YEPES, e, num contexto geral, nas formulações teóricas acerca dos impactos da tecnologia, da cooperação e dinâmicas que decorrem do trabalho em rede e respectivas implicações ao nível das práticas de normalização.

Em primeiro lugar, através da análise das redes culturais, sociais e tecnológicas, expõem-se as dinâmicas estruturais profundas das redes como um tipo particular de sistema de informação, os critérios de diferenciação - sistema *vs* rede - e o confronto entre as concepções de rede e sistema de bibliotecas. À semelhança de outros fenómenos, as linhas conceptuais de sistema e de rede devem ser compreendidas e analisadas como parte de um processo de evolução histórica. Daí decorre que as redes modernas têm uma conotação tecnológica, mesmo que os sistemas careçam delas, sendo mais receptivo a influências técnico-administrativas.

Em segundo lugar, são abordados os impactos das TIC na consolidação de projectos de cooperação em bibliotecas. Problematisa-se os contributos da obra de CASTELLS, ASCHER e LEVY, segundo os quais se torna consentânea a ideia de que na sociedade actual o conceito de rede desempenha um papel central, pelo que não podemos hoje reflectir sobre o futuro da RIBO sem ter em conta este novo paradigma (tecnológico e cultural) e a consciência de que o próprio conceito de rede terá de evoluir. O caminho que há a percorrer na rede tem

de ser na direcção de «um conjunto de nós interligados» onde, claramente, pertencer a essa rede seja mais vantajoso do que estar fora dela.

Em terceiro lugar, da intersecção destas duas vertentes (redes/ tecnologias e sistemas de bibliotecas), gera-se a matriz de serviços de bibliotecas no contexto digital e a aproximação aos portais e à biblioteca-rede, complementada com uma abordagem sobre os dilemas do ciberespaço e da globalização.

O terceiro capítulo é consagrado ao estudo da rede integrada de bibliotecas no caso empírico de Oeiras. Recorrendo a este concelho como caso ilustrativo, dar-se-á particular atenção às formulações teóricas que defendem que esta tendência de organização em redes cooperativas através de Portais, enquanto base, recurso e, sobretudo, como origem, tem contribuído para a complementaridade das modalidades de cooperação entre bibliotecas (consórcios, redes e os sistemas integrados de informação ou o apoio de mecenas ou patrocinadores), capacitando a biblioteca pública dos benefícios da cooperação e do intercâmbio de serviços mediante o reforço do trabalho colaborativo junto da sua comunidade. Recentemente homenageado como o “Melhor Concelho para Trabalhar” bem como “para se Estudar”, este território reúne as características de “meio inovador”, no qual o desenvolvimento de uma Rede Integrada de Bibliotecas resulta num projecto sustentável e necessário. Como enquadramento far-se-á uma descrição territorial do concelho de Oeiras, aspectos demográficos desde a repartição da população residente ao nível de instrução, à contextualização das TIC na CMO e breve descrição das entidades parceiras (Bibliotecas Universitárias, Escolares, Institucionais e entidades associativas).

Neste capítulo, na primeira parte, é também incluída uma descrição detalhada da metodologia adoptada no tratamento e recolha de questionários. Na segunda parte, realiza-se a análise e interpretação dos dados da investigação empírica, uma das partes centrais do trabalho, onde se procura dar conta dos principais resultados obtidos e tendências, a fim de retirar conclusões gerais relativas ao objecto em análise. No último ponto, apresentam-se de uma forma global, as principais tendências obtidas, incluindo a reflexão e discussão das principais repercussões do processo de cooperação em rede no contexto territorial em estudo.

O quarto capítulo centra-se na formulação da modalidade de cooperação e na apresentação das etapas a desenvolver, da estrutura e planeamento de tarefas e recursos, arquitectura geral e organização de conteúdos, serviços e actividades da RIBO. Realiza-se a caracterização do projecto, com incidência sobre a memória descritiva e o projecto técnico, o

qual envolve os objectivos do Portal, componentes (serviços e actividades) e recursos envolvidos.

O quinto e último capítulo, expõe as conclusões, recomendações e perspectivas de evoluções futuras em função do modelo previsto. Numa breve alusão prospectiva quanto às possibilidades e potencialidades de implementação da rede, é feita uma abordagem crítica em torno de um dos pontos de polémica. Este reside na associação imediata à necessidade de financiamento ou a políticas de incentivo ao investimento nestes domínios. Se é certo que a edificação de um projecto desta dimensão implica, necessariamente, a presença de um processo prévio de estruturação dos planos de intervenção não é menos certo que a cooperação em rede, não será sustentável se estiver dependente em exclusivo dos fundos comunitários e respectivas políticas de incentivo à inovação e competitividade da Comunidade Europeia.

A hipótese apresentada é a de que as políticas de financiamento, a este nível, poderão facilitar o processo de cooperação, no entanto não são, por si só, suficientes para induzir tal processo gerador de redes colaborativas e indutoras de conhecimento. Ao invés, e seleccionando o concelho de Oeiras como caso ilustrativo destes processos de mudança, argumentaremos que a cooperação em rede suportada num Portal deve ser contextualizada nas profundas alterações da sociedade de informação e na revolução tecnológica, iniciada nos anos setenta, que se caracteriza pela transformação do processo comunicativo a partir de redes digitais suportadas pela micro-electrónica. A *Internet*, as comunicações *wireless* e a *Internet* móvel, estão a modificar, nos seus fundamentos, a forma como comunicamos e, consequentemente, os nossos comportamentos, local e globalmente. A emergência de uma sociedade em rede é construída a partir de redes sociais e organizacionais baseadas nas tecnologias electrónicas de comunicação, tal como a sociedade industrial dependeu das redes de distribuição de energia para o seu desenvolvimento.

1. Elementos para uma análise das políticas de informação na Europa e no Mundo: reflectindo sobre o caso português

Na génese deste estudo esteve a ideia de organizar alguma matéria dispersa por uma literatura que, a respeito de Sistemas e Serviços de Informação, começou a crescer e a tornar-se extensa a partir, sobretudo, da década de setenta do século XX. Pretende-se dar uma panorâmica de como a nova sociedade que se vem configurando e amparando no advento das TIC recebe diferentes designações, reflexo de distintas perspectivas muito alargadas da sociedade de informação e a cada vez mais abrangente, da sociedade do conhecimento.

Designações como sociedade pós industrial (BELL, 1973 e TOURAINE, 1969), sociedade tecnocrática (BRIZENZINSKI, 1970), sociedade informatizada (NORA e NINC, 1978), sociedade interconectada (MARTIN, 1980), sociedade post-capitalista (DAHRENDORF, 1979; DRUCKER, 1993), estado telemático (GUBERN, 1984), aldeia global (MCLUHAN, 1964), sociedade digital (NEGROPONTE, 1995; TERCEIRO, BUSTAMANTE, 1999), cibersociedade (JOYANES, 1997), sociedade bit (ALMEIDA, 2004), todas reflectem a influência que as tecnologias vêm tendo nas relações sociais e internacionais, na economia e na cultura. Em finais dos anos setenta Daniel Bell² fará sua expressão “Sociedade da Informação” quando escreve: «Cada sociedade é uma sociedade da informação e cada organização é uma organização de informação, na mesma medida em que cada organismo, é um organismo de informação»

Trata-se de uma realidade consubstanciada pela forma como as tecnologias da informação e comunicação são cada vez mais um suporte e garante do funcionamento de instituições, organizações e métodos de trabalho. Na sociedade de informação o padrão de sociedade considera a informação como a matéria-prima das transacções entre os seres humanos e por consequência a matéria-prima da formação e do conhecimento. Esta nova sociedade já não se caracteriza pela teoria do valor do trabalho mas sim pela teoria do valor do conhecimento. Nas conclusões da sua obra, Bell salienta que a sociedade pós-industrial correspondia a uma mudança no carácter da estrutura social, ou seja, «numa dimensão, não na

² Na obra *The Coming of Post-Industrial Society*, o autor teceu a caracterização possível de uma conjuntura previsível, deduzida de indicadores de mudança capitalista em curso nos EUA. A sociedade pós-industrial arrancou no pós-II Guerra Mundial com um conjunto de traços matriciais (sector económico – a mudança de uma economia de produção de bens de serviços, distribuição ocupacional – a preeminência da classe profissional e técnica, princípio axial – a centralidade do conhecimento teórico como fonte de inovação e de formulação política para a sociedade, orientação futura – o controlo da tecnologia e a distribuição tecnológica e tomada de decisões – a criação de uma tecnologia intelectual) - In BELL, Daniel – O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1977.

configuração total da sociedade»³. A suportar esses fluxos de informação encontra-se uma variedade de suportes e canais que vieram revolucionar a tradicional escala de tempo e espaço no que respeita à viabilidade de acesso às fontes de informação (CASTELLS, 2002).

Como os *stocks* de informação institucionalizada não geram conhecimento, ou seja, “os livros na estante” de uma Biblioteca, Arquivo ou Centro de Documentação e Informação, não geram por si só qualquer conhecimento; torna-se necessária a sua organização, bem como a sua expressão através de instrumentos que proporcionem a transferência da informação para a realidade dos receptores e uma apropriação desta informação pelo indivíduo que, ao assimilá-la, a transforma em conhecimento. Assim, as mudanças na natureza e processo de transferência da matéria-prima que opera a sociedade globalizada na Era do Conhecimento vêm atribuir às bibliotecas não apenas a função de *stocks* de informação por excelência, mas elevando-as também a espaços privilegiados de função mediadora entre a informação e os utilizadores.

Desde há muito que se procura a organização do conhecimento, nomeadamente com a Biblioteca de Alexandria, biblioteca mítica da Antiguidade. Com o mesmo propósito, é procurada a organização das bibliotecas através de catálogos, ou mais recentemente, do recurso a repositórios de informação digital com viabilidade de acesso e difusão integral dos documentos.

Assim, como referem RIBEIRO e SILVA (2010), a crise do paradigma custodial, patrimonialista, historicista (sobrevalorização da custódia ou guarda, ênfase da memória) e tecnicista (importância crescente do acesso ao conteúdo, através de instrumentos de pesquisa), foi cedendo lugar à colecta, selecção e acesso às fontes necessárias. Alterações estruturais propiciam a emergência de um novo paradigma (pós-custodial, informacional e científico), que vem sendo preparado, há umas décadas, através do reforço da componente tecnicista do paradigma anterior. Digamos que é uma componente que se acentuou a partir dos anos sessenta com a generalização do legado de Otlet e La Fontaine e com a intensificação de políticas centradas na difusão da informação científica e tecnológica.

O relacionamento singular entre a organização do conhecimento e a actividade da própria biblioteca corresponde à área intelectualmente mais interessante no domínio das ciências documentais. Esta relação reside na capacidade de produção de acessos organizados aos conteúdos de informação do seu fundo documental. Desta feita, no exercício das suas

³ BELL, Daniel – *Ob. Cit.* p. 538

funções de repositórios do conhecimento humano existente na organização física de espólios, de agentes de democratização no acesso ao conhecimento e de agentes indispensáveis à sua intermediação, as bibliotecas tradicionais organizam simultaneamente, em complemento (ou substituição) da organização física das colecções, formas de ordenamento lógico das mesmas colecções, com recurso a instrumentos de pesquisa e recuperação de informação (listas, catálogos, índices, bibliografias, bases de dados, directórios ou portais de assuntos, entre outros).

No entanto, perante as alterações de paradigma, as Ciências da Informação e as bibliotecas, tanto públicas como universitárias ou escolares, passam também pela revisão de paradigma e perdem alguns protagonismos: deixaram de ser meros armazéns e cada vez mais deixam de ser simples locais de acesso à informação destinados a prestar a tradicional orientação e apoio ao leitor. Antes a biblioteca era a protagonista: seleccionava livros, oferecia serviços, informação e orientação ao utilizador e mantinha intacto os seus monopólios. Agora tem de partilhar protagonismo com outras entidades do sector cultural e social e desenvolver novas funções de acordo com os tempos actuais: a biblioteca transforma-se para responder a estas mudanças e evitar converter-se numa instituição obsoleta.

As bibliotecas, enquanto locais de aquisição de competências por meio da aprendizagem não formal, podem permitir, se bem geridas e conseguidas, criar bolsas de formação cujos destinatários são todos os que padecem de ter sido apanhados na roda-viva da actual sociedade. Segundo Bell «A sociedade pós-industrial é essencialmente um jogo entre pessoas». Esta afirmação parece conter, por antecipação, um dos sentidos possíveis da expressão “Sociedade em Rede”, atribuída a Manuel Castells. A Biblioteca transita da mediação custodial e passiva para a imposição da presença do leitor-utilizador como o princípio e fim da justificação social da existência de instituições públicas criadas e sustentadas pelo Estado. Assim, o protagonista principal passa a ser o leitor-utilizador, porque se a biblioteca não oferece aos seus utilizadores o que estes desejam e como o desejam, estes procuram, encontram e utilizam outros serviços, nomeadamente recorrendo à *Internet* para obter o que pretendem. Com a *Web* social, as bibliotecas têm que se renovar, reforçando o seu papel de espaços de socialização e de aprendizagem, no qual a literacia de informação e digital é cada vez mais o espelho da sua actividade quotidiana.

As Bibliotecas Públicas podem investir cada vez mais na colaboração com os serviços culturais dedicados ao conhecimento da história local e procurar novas práticas que a ajudem a evoluir dia-a-dia e, conseqüentemente, a desenvolver melhores serviços, tanto os existentes

como a potenciar a origem de novos. As Bibliotecas Públicas como armazéns culturais, ou ambientes “vivos” ao lado da “memória” – arquivos, museus, bibliotecas – promovem uma cultura combinada com prioridade no acesso e na difusão plena.

Associar a “Pós-Modernidade” à “sociedade pós-industrial” de Daniel Bell significa também estabelecer outras possíveis equivalências, nomeadamente com “Sociedade do Conhecimento”, “Sociedade em Rede” e, enfim, a “Era da Informação”, globalmente analisada por Castells.

Neste contexto, alguns especialistas defendem que, de um modo gradual, pelo menos nos países desenvolvidos, estamos a abandonar a era industrial e a evoluir para uma nova época da história da humanidade designada também como a “Era do Conhecimento”. Nela, o conhecimento apresenta-se de uma maneira quase exclusiva como o principal activo económico e quadruplica a sua importância em relação à etapa anterior (GOREY e DOBAT, 1996: 1-5)⁴.

A disciplina da gestão do conhecimento das organizações tem sido intensamente discutida e reestruturada desde meados da década de noventa (SVEIBY, 1990)⁵. Isso sucede em função da percepção crescente, quer por parte das organizações, como do meio académico, relativamente à importância estratégica de recursos de informação e conhecimento para a promoção da inovação e o aumento da competitividade entre as organizações. O processo de gestão do conhecimento ultrapassou as fronteiras restritas da área das tecnologias e processamento de dados (nas décadas de sessenta e setenta), assim como dos conceitos de sistemas de informação (nas décadas de oitenta e noventa e do século XX), na medida em que, o seu âmbito, vai muito para além das três actividades elementares da recolha, armazenamento e distribuição de dados e informações. Nas pesquisas de GOREY e DOBAT

⁴ Cit. por GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro – *Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis*, p. 17-19 - Desde há cerca de aproximadamente uma década que alguns especialistas defendem que é possível distinguir três épocas ou etapas de desenvolvimento da história da humanidade: a era agrícola, a era industrial e a era do conhecimento (GOREY e DOBAT, 1996: 1-5). Cada uma destas três etapas admite uma caracterização individual frente às outras duas, a partir do peso ou da importância que adquirem nesse momento da história os seguintes quatro activos económicos: a terra, o trabalho, o capital e o conhecimento. A primeira dessas etapas, a era agrícola, caracteriza-se por apresentar a terra e o trabalho como principais valores económicos. Estes dois activos quadruplicam em importância o peso de outros, como o capital ou o conhecimento. Superada a era agrícola, a humanidade alcançou uma segunda etapa, a era industrial. Nesta segunda etapa, o capital quadruplica a sua importância e, junto ao trabalho (que se mantém), apresenta-se como um dos principais valores económicos. Neste contexto, a terra vem-se relegando para segundo plano e diminui o seu peso a metade. O conhecimento, por seu lado, continua representando uma escassa importância dentro do cenário económico. Alguns especialistas defendem que, de uma maneira progressiva, pelo menos nos países desenvolvidos, está a abandonar-se a era industrial para acabar a confluir numa nova época ou etapa dentro da história da humanidade e que se começa a conhecer como a era do conhecimento. Nesta nova etapa, o valor conhecimento apresenta-se de uma maneira quase exclusiva como o principal activo económico. O capital e o trabalho diminuem o seu peso a metade e a terra confirma a descida que iniciou na era industrial. GOREY, R. M.; DOBAT, D. R. - *Managing in the Knowledge Era*. In GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro – *Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis*. Gijón: Trea, 2008. ISBN 978-84-9704-376-2. p. 17-19

⁵ Entre a literatura especializada, é consensual associar a obra de Karl-Erik Sveiby, editada em 1990 (*Kunskapsledning: 101 rad till ledare i kunskapsintensiva organisationer*, disponível em www.sveiby.com), como o primeiro livro sobre gestão do conhecimento. Ainda, segundo alguns autores - por exemplo PRUSAK (2001) -, as estratégias que um conjunto de empresas começou a desenvolver desde a Segunda Guerra Mundial para a melhoria da produção baseada na aprendizagem a partir da experiência, são um antecedente intelectual do movimento de gestão do conhecimento.

(1996), foram destacadas as diferenças atribuídas aos recursos de informação e conhecimento, em concreto, na era agrícola, industrial e era do conhecimento. Com o ciclo do conhecimento iniciado recentemente, vivenciamos hoje um momento ainda de adaptação e entendimento das organizações a este novo cenário competitivo. Entre as mudanças ocorridas, a criação de valor organizacional está dependente da gestão de recursos intangíveis e fortemente baseados em conhecimento, em detrimento da posse de recursos financeiros como ocorria no ciclo anterior, o industrial.

As Ciências da Informação e Documentação implicam assim um relacionamento bibliotecas–conhecimento, o qual não é linear, nem alheio aos próprios processos de formação, registo e utilização do conhecimento. Por um lado, vão aparecendo uma série de tecnologias de informação e da comunicação que permitem o acesso, a gestão e o uso intensivo da informação e conhecimento até níveis nunca antes conhecidos, caso das oportunidades facultadas pelo *software* social ou tecnologias *freeware*⁶ ou *open source*⁷. A esta situação junta-se o facto da evolução do mercado destas ferramentas acabar por permitir que a relação custo-benefício seja, actualmente, motivo de adesão para a maioria das entidades empresariais ou estatais. Por outro lado, foi-se consolidando aquilo a que desde as ciências económicas se entende identificar como a “Nova Economia”. Neste novo cenário económico, presidido pela globalização dos mercados e uma nova cultura da competitividade, as organizações desenham novas políticas de alianças e de cultura organizativa que podem servir de estratégia de adaptação a esse novo ambiente em mudança. Os activos intangíveis das organizações – e não só os materiais – começam a entender-se como valor acrescentado que pode garantir o correcto funcionamento e as vantagens competitivas das mesmas nos mercados globalizados. Nesta perspectiva económica, emerge uma nova disciplina: a Gestão do Conhecimento.

Neste contexto, é exigido um progressivo contributo de todas as tecnologias, obrigando à construção de novas relações em redor da informação, desde a sua criação ou produção, à circulação, disponibilização, difusão, recuperação, acessibilidade, tratamento e comunicação. O contributo dos meios tecnológicos remete para o aparecimento de relações

⁶ O conceito de *freeware* é aplicável ao *software* cuja instalação e utilização não implica o pagamento de licenças, ou seja, neste caso, o significado de *free* é gratuito.

⁷ O termo *Open Source* foi criado pela *Open Source Initiative* (OSI)/Iniciativa Código Aberto e refere-se também ao designado como *software livre* ou *free software*. Este conceito foi concebido a partir do texto original da *Debian Free Software Guidelines* (DFSG), onde se determina as principais qualidades que um programa de código aberto ou não proprietário deve garantir - *Open Source Initiative* (OSI) - [Em linha]. San Francisco: OSI, 2010. [Consult. 20-07-2011] Disponível na www: <URL: <http://www.opensource.org/> >

distintas relativamente aos métodos de pesquisa, de tratamento e de validação da informação com interacção humana.

Durante décadas o homem organizou grandes quantidades de informação disponíveis em meios físicos, desde os pergaminhos antigos, aos livros e revistas actuais. Este procedimento pressupunha que toda a informação fosse agrupada, dando origem às bibliotecas convencionais, com as funções de memória, organização e acesso a essa informação. No entanto, actualmente, os documentos em formato electrónico representam boa parte da percentagem da informação existente, situação que dá origem a outro problema, o de encontrar a forma de recuperação e consulta mais eficiente, ou seja, localizar meios que permitam ao utilizador encontrar a informação realmente útil e credível, além de encontrar formas de a aplicar e gerar novos conteúdos e de os comunicar. Outro grande problema é pois, paradoxalmente, a tendência para aumentar a facilidade de acesso à imensa quantidade de informação disponível (em meios de comunicação, seja imprensa, rádio, televisão, *internet*, ...), a qual, por outro lado, leva a que investigações mais rigorosas concluam que este processo não permite converter a informação em conhecimento mas sim, pelo contrário, resulta num “decréscimo de conhecimento”. É sobre esta e outras questões que assenta o conceito de biblioteca-rede. Todavia, tanto na biblioteca convencional, como na automatizada, em virtude de ambas possuírem informação em formato electrónico, ainda prevalecem os resultados dos serviços de referência presenciais. As restantes, as híbridas e as digitais, necessitam, por sua vez, de bibliotecários de referência que fundamentalmente estruturam os ambientes e a tipologia de recursos em que a informação pode ser fornecida a utilizadores virtuais. E a acrescentar às funções de intermediação, assumem importância acrescida as funções de edição, produção de conteúdos e comunicação.

Perante a actual envolvente, as organizações, para se tornarem competitivas, necessitam de implementar mecanismos, procedimentos e estratégias que apoiem e estimulem a aprendizagem contínua. Direcção para o novo modelo de gestão – das “organizações que aprendem”⁸ - implica entrar numa dinâmica de trabalho onde as bases sejam o aprender (e, nessa medida, mudar e melhorar serviços como consequência desta aprendizagem) e também desaprender (ou seja, encontrar alternativas a processos e tarefas obsoletas e que podem ser um peso para a modernização). Denomina-se “organização que aprende” aquela que encara o processo de aprendizagem a partir de um ponto de vista sistémico/global, isto é, que procura deliberadamente aumentar a possibilidade de ocorrência de aprendizagem organizacional.

⁸ Cf. SENGE, Peter M. – The Fifth Discipline. New York: Random House, 1999

Esta mudança de paradigma procura dotar as organizações de uma cultura organizacional que estimula valores que apoiam todo o processo de aprendizagem permanente. Neste contexto, são importantes valores como a confiança, a curiosidade e o companheirismo, em lugar da rigidez, da hierarquia e da burocracia.

Quanto aos sistemas de apoio à gestão de conhecimento

«são aplicações das TIC desenvolvidas com o objectivo explícito de apoiar as actividades de gestão de conhecimento (i. e., criação, retenção e recuperação, partilha e transferência, e aplicação do conhecimento). Desta forma, estes sistemas têm vindo a ser considerados ferramentas facilitadoras da inovação e criatividade, inteligência e aprendizagem nas organizações do período pós-industrial (Hahn e Subramani, 2000; Alavi e Leidner, 2001; Marwick, 2001)» (SERRANO e CÂNDIDO, 2003).

Os sistemas de apoio à gestão de conhecimento são desenvolvidos com o intuito de colaborar na criação de novo conhecimento, na melhoria de processos, na identificação e interpretação de padrões em grandes volumes de informação, na localização e desenvolvimento de competências de organização ou de partilha de experiências (FIALHO e SERRANO, 2003).

O **Quadro 1** não pretende enumerar exaustivamente os sistemas especificamente associados à gestão de conhecimento mas apenas realçar aqueles mais frequentemente utilizados.

Actividades de gestão do conhecimento			
Criação de novo conhecimento	Retenção e Recuperação	Aplicação de Conhecimento	Partilha e Transferência
Sistemas periciais	Agentes inteligentes	Sistemas de gestão de fluxo de trabalho (<i>workflow</i>)	Ferramentas colaborativas
Redes semânticas	Motores de pesquisa	Ferramentas de modelação de processos	Correio electrónico
Sistemas de informação geográfica	Sistemas de gestão de bases de dados	Sistemas <i>help-desk</i>	<i>Chat Rooms</i>
<i>Data Mining</i>	Gestão documental		Vídeo-Conferência
Mapas de conhecimento	Mapas de conhecimento		<i>Bulletin Boards</i>
Sistemas de apoio à inovação	Bibliotecas <i>online</i>		Tecnologias de simulação
Formação <i>online</i> e assistida por computador			

Quadro 1: Sistemas de apoio às actividades de gestão do conhecimento
(FIALHO e SERRANO, 2003)

As organizações que aplicam as ferramentas da *Web 2.0* como plataformas de colaboração, desde os *blogs*, agregação de conteúdos, *Wikis*, favoritos sociais e *folksonomias*,

streaming media, mensagens instantâneas, as redes sociais (como o *Facebook* ou o *Google +*) e os mundos virtuais, promovem a melhoria da opinião pública sobre os seus produtos, serviços e ética corporativa. Em simultâneo, estas ferramentas funcionam como canal de melhoria da comunicação interna, da partilha de informação institucional e do conhecimento. Quando essas ferramentas proporcionam a aprendizagem a partir da experiência das pessoas e respectivas valências para inovar, desde as capacidades para detectar problemas e aspectos críticos, como a partilha da informação para aprender colectivamente, potenciam as redes sociais.

Em relatório recente sobre a “Gestão de Conhecimento em Portugal: um estudo e algumas conclusões” (NEVES e SOUSA, 2010), evidencia-se, nomeadamente, que:

- uma em cada cinco organizações com presença em Portugal optam por uma abordagem estratégica (no universo das 255 da amostra);
- uma em cada três organizações tem uma pessoa responsável pela gestão de conhecimento;
- o principal benefício que as organizações procuram com a gestão de conhecimento é o seu maior e melhor aproveitamento.

A participação nestas plataformas obriga as bibliotecas a uma mudança na sua forma tradicional de ver o utilizador: de consumidor passivo de informação, ele é agora um interveniente activo que produz conteúdos, a partir dos quais se estabelecem interacções com outros utilizadores (LEITÃO, 2009). Ao reportar ao conceito de biblioteca digital, também um campo de aplicação dos sistemas de gestão do conhecimento, e segundo COCOLETZI MORENO (2001), «una tecnología que le dará un orden al caos informativo que se está presentando como resultado del crecimiento de *Internet* y *www*» (COCOLETZI MORENO, 2001), pelo que pode contribuir para resolver alguns dos problemas das bibliotecas tradicionais, como seja a disponibilidade de recursos e os custos que implicam como refere SAFFO (1994): «(...) The future belongs to neither the conduit or content players, but those who control the filtering, searching, and sense-making tools we will rely on to navigate through the expanses of cyberspace (...).»⁹ (SAFFO, 1994)

⁹ «(...) O futuro pertence a quem controla as filtragens, as estratégias de pesquisa e as ferramentas que nos irão permitir navegar no ciberespaço (...).» (SAFFO, 1994) (trad. nossa)

Daqui se depreende que os conceitos mais comumente associados às bibliotecas tradicionais, como “conteúdos” e “serviços”, quando aplicados aos ambientes *online*, não envolvem exactamente as mesmas funções, sobretudo devido às diferenças existentes entre os dois ambientes. Assim, a chave prevista para o êxito nos serviços que prestam no futuro, centra-se na adopção de modelos de planeamento recentes, metódicos e baseados tanto na previsão como no exame dos factores estruturais e conjunturais. E termos como “biblioteca virtual”, “biblioteca electrónica” ou “biblioteca digital”, são conceitos que fazem já parte do dia-a-dia por via da ligação quase umbilical com a *Internet*. Não obstante esta situação, levanta-se toda uma nova série de questões, por um lado, os profissionais destes serviços, se não têm desenvolvidas competências de gestão e planeamento, podem deparar-se com algumas dificuldades, quer no manuseamento de programas de planeamento, quer pelas rápidas mudanças conjunturais, através das quais, muitos planos de actuação podem tornar-se desfasados ou inúteis, inclusivamente, muito antes de se tornarem efectivos.

No momento de colocar em prática qualquer processo de planeamento, seja este de que natureza for, considera-se de adoptar um modelo metodológico para a actuação e que pode ter como ponto de partida a denominada “análise sistémica”. Segundo este modelo de planeamento ou organização, define-se o centro nuclear do estudo, ou seja, as redes de informação e de conhecimento como sistemas, porque realmente o são. Sem entrar em maiores detalhes, define-se sistema como um conjunto de partes que actuam em uníssono para conseguir um fim comum. Nesta abordagem sistémica, são referidas algumas características essenciais com o objectivo de compreender a sua aplicação às redes de informação e conhecimento. Segundo uma análise sistémica, podem estudar-se as redes de bibliotecas tendo em conta a envolvente externa em que os sistemas existem ou centrarmo-nos nas características internas que mais concretamente se referem à essência e à natureza destes espaços. Contudo, as bibliotecas, como organizações que têm de cumprir fins complexos, necessitam então cada vez mais de cooperar com outras instituições (como é o caso de arquivos e museus), e, principalmente com outras bibliotecas, para alcançar os seus objectivos e melhorar os seus resultados. No decurso de circunstâncias como o crescimento do volume de informação e das exigências dos leitores, a contenção de recursos, a simplificação de intercâmbios graças às tecnologias e a expansão dos organismos internacionais responsáveis pela política de informação e normalização, emerge a importância quanto às mudanças que facilitam, impulsionam e obrigam as bibliotecas a aproveitar as possibilidades que têm em partilhar recursos. A cooperação definida simplesmente como uma combinação de esforços

até ao alcance de um fim que todos os participantes esperam como um benefício real, implica a realização de uma abordagem sistémica.

A *International Federation of Library Associations (IFLA)*/Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias apela à constituição de redes de informação electrónica, formadas pelos designados “colaboradores electrónicos” (*Electronic Partnerships*), como um dos aspectos chave para conceptualizar a biblioteca pública como serviço de informação:

«Public libraries must form part of information networks and contribute to national information policies if they are to fulfil their role as major information providers. The library should participate in local and/or regional initiatives such as community networks, programmes to develop technologically advanced communities, and electronic networks linking two or more separate agencies, where available» (IFLA/UNESCO, 2010)¹⁰.

Em suma, a evolução da “Sociedade da Informação” para a “Sociedade do Conhecimento”, reflecte um pouco aquilo que, segundo BROPHY (2001), pode resumir-se a três modelos de biblioteca, articulados em redor dos conceitos de colecção, acesso e recursos partilhados, a saber:

- Modelo baseado na colecção: O modelo tradicional de biblioteca é organizado em redor de um fundo documental que é colocado ao serviço dos leitores. Sobre essa colecção realizam-se trabalhos de organização e descrição bibliográfica. Enquanto este modelo não é viável, o trabalho da organização do conhecimento empreendido, a planificação da selecção e o assegurar da qualidade, foram propósitos que fundamentaram cenários futuros;
- Modelo baseado no acesso: Surge da ideia de que o principal papel da biblioteca consiste em proporcionar o acesso a qualquer tipo de documento e fonte de informação. É o livre acesso a principal manifestação deste modelo, assim como as actividades voltadas para o utilizador;
- Modelo baseado nos recursos partilhados: Posteriormente à constatação de que a exaustividade das colecções nas bibliotecas é um desafio impossível, estas passam a conceber-se como centros de fornecimento. Pode potenciar-se o uso de recursos

¹⁰ IFLA/ UNESCO - *The Public Library Service: Guidelines for Development*. [Em linha]. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2010. [Consult. 14-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-147> >; atualização IFLA/UNESCO - *Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: The Public Library Service. Guidelines for Development*. [Em linha]. Ontario: IFLA/UNESCO, 2001. [Consult. 20-07-2011] Disponível na www: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>>

partilhados entre as bibliotecas, contribuindo desta forma para a formação de redes. A distribuição de recursos, suportada nos catálogos colectivos sobre os quais se articulam modelos de intercâmbio, pode contemplar serviços de carácter comercial que, em rigor, viabilizam o acesso aos documentos, sobretudo como elementos peculiares que formam parte das redes de recursos partilhados.

Este último modelo é aquele que ao longo do presente estudo, procurar-se-á aplicar, quer pela temática em análise, como pelos objectivos que se pretende alcançar com a implementação de um sistema de funcionamento em rede.

1.1. Novos trilhos culturais e da informação e documentação: práticas e políticas

Posteriormente à identificação do modelo de bibliotecas em estudo, neste ponto é abordado o quadro legal definido para as várias tipologias de bibliotecas, tendo em conta os direitos e deveres culturais fixados politicamente. Nesta medida, como a política de informação resulta de um ponto de convergência entre a política cultural e a da informação, é importante analisar previamente a política pública desta dupla perspectiva.

A política cultural, no domínio das bibliotecas, implica um campo de acção de aplicação geral, enquanto a vertente da política de informação lhe confere o aspecto específico. A primeira tem origem e concretiza-se numa série de direitos que o cidadão tem reconhecido nos quadros jurídicos que regulam as sociedades humanas. A segunda, enquanto também reconhecida como direito, circunscreve-se no âmbito conjuntural ao campo da evolução social, ou seja, está relacionada com a eclosão de necessidades de diferentes tipos de informação num momento histórico determinado e conforme as exigências económicas, sociais e profissionais da época.

A aparente distinção entre cultura e informação tem uma uniformidade latente evidenciada no terreno da política de informação e documentação. Segundo CAMPILLO GARRIGÓS (1998)¹¹, distinguem-se duas vertentes na política pública: a decisória e a executiva. Na base destas pode atribuir-se a distinção entre política de informação e política cultural que, por sua vez, resulta da fusão de ambas na política de informação e documentação (GARCÍA MARTÍNEZ, 2006).

¹¹ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p. 19

Ainda que não exista consenso sobre a origem da política cultural, pode-se ir ao encontro da ideia generalizada definida no século XX, a partir da Segunda Guerra Mundial, quando a cultura se converte num assunto político em virtude da implantação do modelo de estado de bem-estar social. Digamos que a política cultural evolui em função das condicionantes sociais. Assim, na década de setenta, produz-se uma mudança sustentada no princípio da democracia cultural que se expande a partir da conferência regional europeia sobre políticas culturais organizadas pela Organização da Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) em Helsínquia, no ano de 1972.

Para um melhor enquadramento do conceito de política de informação, é o momento de fazer a ponte com o conceito de política de informação e documentação.

LÓPEZ YEPES (1995: 278)¹² define a política de informação e documentação como o «conjunto de medidas ou decisões que exercem os poderes públicos nos seus diferentes níveis – internacional, nacional, autonómico e local – ao objecto de ordenar e fazer eficaz, sobre as bases de coordenação e a cooperação, as instituições documentais».

Por sua vez, para DOSA (1990: 2)¹³, a política de informação é um «plano para o desenvolvimento de serviços e recursos de informação e respectiva utilização mais eficaz».

No domínio das políticas de bibliotecas, como se encontra bem documentado, este conceito está imerso na concepção geral de política ou políticas de informação e documentação (ROS GARCIA, 1998)¹⁴.

A política de informação deriva assim do direito à informação que todos os cidadãos têm. Deste direito resultam, por sua vez, as necessidades de informação de todo o tipo: acontecimentos históricos, políticos, sociais, económicos, ciência, educação, desportos, vida social, etc. Todos os acontecimentos são úteis e, às vezes, necessários. Não pode dizer-se que nenhum aspecto científico, cultural ou social pode ser alheio à ânsia de conhecimento do homem. E, inclusivamente, necessário, na altura de representar um comportamento social ou no momento de tomar uma decisão.

De forma paralela, ao direito dos cidadãos à informação, corresponde o dever do Estado em proporcionar o acesso a determinada tipologia de informação. O que, em princípio, podia ser considerado como uma contradição, dualidade ou confronto (recordam-se outras épocas com censura, depósito prévio, autorização administrativa e até eclesiástica), tendo o

¹² LÓPEZ YEPES, J. – Cambio social y política de Información y Documentación en España. Documentación de las Ciencias de la Información, 1995, nº 18, p. 278.

¹³ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural, p. 25

¹⁴ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural, p. 25

seu ponto de solução, de equilíbrio e de harmonia na elaboração das bases de uma política de informação e documentação.

A formulação do conceito de política nacional de informação e documentação baseia-se, como ponto de partida, no reconhecimento das necessidades de informação que têm os membros do sector social, quer para tomar decisões, quer para obter nova informação. E isso não só ao nível individual bem como ao nível institucional. A informação é, pois, um recurso vital e o máximo aproveitamento da mesma exige a inter-relação e coordenação dos focos que a produzem.

A nova ordem mundial, com enfoque no desenvolvimento da comunidade universal e no modelo de Estado cultural democrático, preconiza a internacionalização da política que se manifesta nesse conceito de globalização em que o papel dos sistemas de bibliotecas cada vez se revela mais importante nos contributos à consolidação da sociedade da informação.

LÓPEZ YEPES (1995)¹⁵ contempla o modelo de super-estrutura da informação. Centrado no indivíduo e na sua relação com as modalidades de acesso à informação em rede, tem como suporte os centros de inteligência (gestão do conhecimento). A revolução tecnológica afecta assim a definição de acções prioritárias da biblioteca pública, passando esta a atender prioritariamente ao utilizador individual e não a grandes grupos de utilizadores. Em simultâneo, é importante dar acesso à informação mais que às fontes de informação. As mudanças sociais em redor dos sistemas de informação convergem nos dois elementos que induzem à mudança e evolução registadas tanto no campo dos recursos da informação como das tecnologias da comunicação, dando lugar ao actual modelo de sociedade de informação.

Esta linha conceptual também é seguida por BORGMAN (2000), o qual propunha uma co-evolução da tecnologia da informação, do comportamento humano e das organizações. Num mundo em rede, o acesso à informação subjaz da conciliação da infra-estrutura global de informação, radicada na integração, interacção e interdependência das tarefas e actividades relacionadas com a informação.

No âmbito europeu é concedido um papel importante à biblioteca pública no contexto da infra-estrutura nacional de informação, enquanto se orienta a educação dos cidadãos incitando-os a tomar parte no processo de manutenção do ambiente cultural e social, desde o nível local, instituindo-se o meio de acesso à informação como matéria-prima do conhecimento.

¹⁵ LÓPEZ YEPES, J. – Cambio social y política de Información y Documentación en España. Documentación de las Ciencias de la Información, 1995, nº 18, p. 278.

Evidentemente, são os poderes políticos, os encarregados de promover e coordenar tais actuações – daí a denominação de políticas – e isso traduz-se na constituição de sistemas nacionais de informação e documentação. Na sua origem, as políticas nacionais de informação e documentação encontram-se nos trabalhos de Paul Otlet (SANTOS: 2007), cujas ideias se tentou levar à prática através da UNESCO ao longo da década de 60. A partir daí, também se procuraram aplicar os princípios programáticos da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948.

Deste modo, as políticas nacionais de informação e documentação têm origem no imperativo de resolver necessidades informativas pessoais e institucionais num país. E mediante a planificação oportuna, requerem a formulação de princípios doutrinários e práticos que possibilitam tornar realidade os objectivos previstos. É necessária assim a construção de um organismo que desenvolva e mantenha a política, além de desempenhar um papel coordenador de e com outras actividades de carácter informativo que tenham lugar no âmbito territorial onde a política está a actuar. Quando a política de informação e a política cultural confluem no ambiente da comunicação social é quando resultam úteis ao sistema de bibliotecas para justificar os seus fundamentos no objectivo último de acesso à cultura em geral e à informação em particular.

O reconhecimento universal do direito à cultura e à informação dos artigos 27 e 19, respectivamente, da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948¹⁶, legitimam a procura social de informação e cultura, gerando a consequente obrigação do Estado em garantir estes direitos humanos. Portanto, baseando-se nas definições quer de política cultural como de política de informação referidas anteriormente, podemos definir a política de informação e documentação como o:

«conjunto de decisões que adoptam os poderes públicos, inspiradas nos princípios biblioteconómicos, para conseguir o equilíbrio entre o direito do cidadão à informação e a obrigação do Estado em satisfazer a necessidade de informação da população, configurando um plano de actuação em que se organizam os recursos humanos, materiais, jurídicos, institucionais e financeiros para o estabelecimento de um sistema bibliotecário que proporcione o acesso e uso da informação à população nos distintos níveis territoriais jurídico administrativos»

(GARCÍA MARTÍNEZ, 2006: 30).

¹⁶ ORGANIZATION NATIONAL UNITED (ONU) – *Declaração Universal dos Direitos Humanos* (1948) - In Infopédia [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2011. [Consult. 2011-07-02]. Disponível na www: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$declaracao-universal-dos-direitos-do-homem,2](http://www.infopedia.pt/$declaracao-universal-dos-direitos-do-homem,2)>.

Ao abordar a perspectiva da política cultural em Portugal, interessa referir que esta se institucionalizou com a criação da Secretaria de Estado da Cultura (em 1995), tendo sido esta a primeira entidade a assumir competências em matéria de bibliotecas em Portugal, e «Em 1987, a Secretaria de Estado da Cultura, culminando os esforços da Associação Portuguesa dos Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (APBAD), do Instituto Português do Livro e de alguns municípios, lançou as bases necessárias para a criação de uma rede nacional de leitura pública» (MOURA, 1987).

Deste modo, a criação de condições de motivação para a leitura contou com um instrumento normativo importante – o diploma da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), de 1987. Foi a primeira Rede Nacional lançada pelo Ministério da Cultura (MC) a que se seguiram a dos Teatros e Espaços Culturais, em 1999, e a dos Museus em 2000.

Contudo, é importante sublinhar que um contributo significativo na motivação pela leitura foi dado pelas primeiras bibliotecas itinerantes em Portugal que desde 1958, muito antes da constituição da RNBP, percorriam o país. Esta rede de unidades móveis, a cargo do Serviço de Bibliotecas Itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian, foi criada por proposta do escritor Branquinho da Fonseca que desde 1953 tinha implementado este conceito – de biblioteca itinerante - no concelho de Cascais. Também as bibliotecas fixas (1960) da Gulbenkian, activas há cerca de cinquenta anos, permitiram que muitas comunidades do país tivessem o seu primeiro contacto com os livros.

Apesar disso, à data da criação da RNBP, várias preocupações exigiam a definição de uma política de leitura pública de âmbito nacional, tais como a inexistência de infra-estruturas locais de acesso à informação, aliada a uma taxa de iletrismo e a um analfabetismo dominante. Nesta linha, esta prioridade tem vindo a suscitar legislação abundante e continuada na dinamização da política nacional da leitura, particularmente urgente num país como Portugal com níveis de literacia significativamente inferiores à média europeia.

Não obstante esta situação, constrangimentos diversos no financiamento público da cultura, especificamente devido à redução orçamental do orçamento do MC, tornaram-se no principal entrave à evolução da política cultural. Esta tendência agravou-se com a crise financeira global de 2008 e passou a estar mais visível desde essa altura. Como consequência previsível, a actividade do Ministério foi sendo ajustada e alvo de medidas, como seja, através do encerramento de alguns dos seus departamentos e suspensão ou atraso de programas específicos. A própria existência do MC e a sua substituição por uma Secretaria de Estado,

com o XIX Governo Constitucional, obrigou a regredir à década de noventa do século passado, colocando assim em causa a política cultural nacional.

Muito embora este assunto seja tratado no ponto 1.4 – Política de informação em Portugal: evolução histórica, importa salientar que o enquadramento legislativo é uma das questões que mais profundamente afecta o sistema de bibliotecas portuguesas, sobretudo no que respeita às suas perspectivas de desenvolvimento. Falta uma base legislativa segura que permita planear e implementar, de modo coordenado, um sistema que contribua para uma mudança efectiva e o bom funcionamento das bibliotecas portuguesas.

1.2. Política de informação Internacional

O conceito de política internacional é adoptado no contexto da cooperação entre bibliotecas e dá resposta à natureza da actividade inerente aos sistemas de bibliotecas gerados no campo internacional. Este domínio, o internacional, é identificado como o verdadeiro domínio da cooperação, no qual a cooperação nacional, ou interior, como se denomina, se concentra nos planos ou sistemas de bibliotecas financiados pela Administração Pública.

É a partir da década de sessenta que, com maior intensidade, se aplicam práticas de cooperação e a sua origem está directamente relacionada com a impossibilidade de satisfazer adequadamente as necessidades de informação dos utilizadores a partir da biblioteca individual, fundamentalmente devido à evolução que experimenta o crescimento e as exigências sociais da informação. Perante esta situação, identificam-se duas vias de cooperação: as associações profissionais internacionais e os projectos corporativos ou redes de bibliotecas, em cuja implementação está implícita a normalização nos distintos aspectos do processo biblioteconómico para a localização, o tratamento, a transferência e a utilização da informação (GARCÍA MARTÍNEZ, 2006: 32).

A *International Standard Organization* (ISO)/Organização Internacional para a Normalização: Tem como missão favorecer o desenvolvimento da normalização e as actividades cooperativas neste sentido, facilitando o intercâmbio de bens e serviços e a colaboração intelectual, científica, técnica e económica. Os seus trabalhos traduzem-se em acordos internacionais, os quais são publicados como normas internacionais. O trabalho da organização estrutura-se em comités técnicos, subcomités e grupos de trabalho. No que

respeita à actividade de normalização no campo da informação e documentação, este tem sido levado a cabo mediante o comité técnico TC46¹⁷, o qual publica normas desde 1976.

Entre as normas ISO aprovadas no domínio da biblioteconomia destacam-se as seguintes:

ISO	Descrição
ISO 214:1976	Resumos para as publicações e a documentação
ISO 215:1986	Apresentação de artigos de periódicos e outras publicações em série
ISO 405-1:1994	Referências bibliográficas: documentos impressos
ISO 690:1987	Referências bibliográficas: conteúdo, forma e estrutura
ISO 690-2:1997	Referências bibliográficas: documentos electrónicos, documentos completos e partes de documentos
ISO 832:1994	Descrição e referências bibliográficas - Regras para a abreviatura de termos bibliográficos
ISO 2108:1992	Sistema internacional para a numeração de livros – Número Internacional Normalizado dos Livros (ISBN)
ISO 2146:1988	Directório de bibliotecas, arquivos e centros de documentação e informação, e das suas bases de dados
ISO 2145:1978	Numeração de divisões e subdivisões em documentos escritos
ISO 2789:1991	Estatísticas internacionais de bibliotecas
ISO 3166-1:2006	Códigos de representação de nomes de países e sua subdivisão – Parte 1: Códigos de Países
ISO 3297:1986	Sistema internacional para a numeração de publicações em série - Número Internacional Normalizado das Publicações em Série (ISSN)
ISO 5127-11: 1987	Vocabulário
ISO 5963:1985	Análise de documentos, determinação do seu conteúdo e selecção de termos de indexação
ISO 7154: 1983	Princípios de arquivo bibliográfico
ISO 10324:1997	Estado da colecção/empréstimos – Nível de Sumário
ISO 11620:1998	Indicadores de desempenho de bibliotecas

Quadro 2: Normas ISO - Documentação e Informação

Depois de uma breve abordagem às práticas e políticas bibliotecárias de cooperação internacionais, transita-se no próximo ponto para uma escala europeia.

1.3. Política de informação na Europa

A política de informação europeia é relativamente recente, podendo-se situar na década de oitenta com a aprovação de dois documentos que marcam os antecedentes dos

¹⁷ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) – ISO – Technical Committees - TC 46: Information and documentation. [Em linha]. Geneva: ISO, 2011 [Consult. 02-08-2010]. Disponível na www: <URL: http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/other_bodies/iso_technical_committee.htm?commid=48750>

programas de cooperação bibliotecária na Europa (CORDIS, 2000)¹⁸. Com o primeiro deles, *A Resolução sobre a constituição de uma biblioteca comunitária*, adoptado pelo Parlamento Europeu em 1984, surge a necessidade de criar uma biblioteca europeia inspirada no modelo de sistema de informação informatizado com armazenamento central de todos os dados bibliográficos relativos à Europa e permitindo a consulta descentralizada.

O segundo documento parte do Conselho Europeu, com a proposta dos ministros de Assuntos Culturais, que adopta em 1985 a *Resolução sobre cooperação interbibliotecária na área do processamento de dados*, e tem por objectivo estabelecer um sistema que permitirá a interconexão dos catálogos informatizados e potenciará a função cultural da biblioteca e a função inovadora no mercado da informação.

Desde essa altura, considera-se conveniente criar um programa comunitário de bibliotecas que aborde a problemática do sector, pelo que se realizam uma série de estudos com correspondência aos planos de acção comunitários em matéria de bibliotecas. A primeira decisão do Conselho da União Europeia, datada de 23 de Abril de 1990, é relativa ao Programa de Acções Comunitárias de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (1990-1994), para integrar o subprograma Bibliotecas dentro do programa específico *Sistemas Telemáticos de Interesse Geral*. Tem por finalidade contribuir para facilitar o acesso dos utilizadores aos acervos das bibliotecas mediante a utilização optimizada e o desenvolvimento de equipas e sistemas telemáticos – objectivos que compõem as linhas de acção estabelecidas no programa Bibliotecas.

O programa de telemática para Bibliotecas tem sido incluído nos sucessivos Programas-Quadro de I&D, o IV (1994-1998), o V (1998-2002), o VI (2003-2006) e o VII Programa-Quadro de I&DT (2007-2013), sendo que as respectivas linhas de actuação variam dependendo de cada um deles¹⁹.

O programa é levado a cabo fundamentalmente sobre a base de projectos em conjunto com uma série de actividades colaterais. Este *modus operandi* supõe algumas dificuldades na intervenção do programa. Uma informação de avaliação *on going* do último programa expõe a inadequação dos projectos apresentados nas convocatórias, apesar das acções de aprendizagem e difusão da Comunidade Europeia, desenvolvidas pelos Estados membros

¹⁸ CORDIS: Telematic for Libraries. [Em linha] Brussels: European Commission, 2000. [Consult. 22.10.2010] Disponível em [www: <URL: http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm >](http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm)

¹⁹ MERLO VEGA, J.A. - *Panorama de las organizaciones bibliotecarias y documentales internacionales*. [Em linha] BOLETÍN DE LA AABADOM, jul./dic. 1998, n. 3-4, p. 23-31. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na [www: <URL: http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/internac.pdf>](http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/internac.pdf)

através dos Focos Nacionais (Bibliotecas Nacionais). Perante esta situação, propõe-se corrigir os desequilíbrios com medidas coadjuvantes, dando lugar às denominadas acções concertadas:

a) *Computerised Bibliographic Records Activities* (COBRA) destinou-se às bibliotecas nacionais, no III Programa-Quadro I&D (1990-1994) e envolveu o investimento em bibliografias automatizadas, embora com poucas propostas financiadas;

b) PUBLICA, acção concertada para bibliotecas públicas no IV Programa-Quadro I&D, é uma consequência da escassa participação das bibliotecas públicas e pretende fomentar a participação das mesmas numa acção que posteriormente foi continuada através da *Public Libraries Mobilising Advanced Networks* (PULMAN)²⁰ no V Programa-Quadro, financiado pelo programa I&DT para desenvolver e promover a agenda de trabalho na era digital. Procurou a cooperação entre as bibliotecas e outros agentes locais, entre os quais se incluem arquivos e museus;

c) PULMAN, conhecida como Rede Europeia de Qualidade, pretende promover o intercâmbio de políticas e experiências em TIC, em bibliotecas, arquivos e museus no âmbito local e regional europeu, segundo um programa bienal de actividades (2001-2003).

Os principais benefícios do programa Bibliotecas radicam na cooperação europeia, nos consórcios e alianças, nas normas, na propriedade intelectual, nos novos serviços e no impacto político.

De forma paralela, os Programas-Quadro podem levar a cabo outras actuações, como é o caso do *Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access* (CALIMERA)²¹, um projecto desenvolvido no âmbito da Acção de Coordenação do Programa de Investigação para a área das tecnologias para a Sociedade de Informação da União Europeia (Sexto Programa Quadro 2002-2006). Este projecto visou apoiar as instituições culturais locais – Arquivos, Bibliotecas Públicas e Museus de toda a Europa – e os seus utilizadores – o cidadão comum – para beneficiarem e contribuírem para as metas do programa quadro. O CALIMERA teve início em Dezembro de 2003 e uma duração de 18 meses, contando com cinquenta e um parceiros de quarenta e um países da Europa. Como principais objectivos, destacam-se os seguintes:

«- Identificar e seleccionar desenvolvimentos e aplicações tecnológicas resultantes da investigação europeia e nacional e também da indústria, adequadas às necessidades dos Arquivos, Bibliotecas Públicas e Museus locais.

²⁰ PULMAN - Public Libraries Mobilising Advanced Networks - *The Pulman Guidelines*. [Em linha]. The Pulman Network: European Commission, 2003. [Consult. 22.10.2010] Disponível em [www: <URL: http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>](http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm)

²¹ *Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access* (CALIMERA). [Em linha]. Brussels: European Commission, 2006. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.calimera.org/default.aspx>](http://www.calimera.org/default.aspx)

- Garantir que as instituições culturais locais beneficiam e contribuem para as metas do sexto programa quadro para a área da Sociedade de Informação (IST 2002/2006), desenvolvendo as suas capacidades e competências e participando, activamente, no trabalho de Investigação e Desenvolvimento»²².

Como temas de trabalho, distinguem-se:

- Tecnologias e Investigação para os Arquivos, Bibliotecas Públicas e Museus Locais: Identificar tecnologias e resultados de projectos de investigação que sejam relevantes para as três áreas;
- Serviços locais - partilha de políticas e boas práticas: Proporcionar fóruns de discussão com a participação de autoridades nacionais europeias com o objectivo de desenvolver instrumentos para sensibilização dos responsáveis políticos, líderes de opinião e técnicos a nível nacional e local. Promover, localmente e na Europa, o *benchmarking* e a troca de boas práticas na área da investigação e disponibilização de conteúdos digitais ao utilizador final;
- A experiência do utilizador final: Desenvolver um quadro teórico de investigação relacionado com a usabilidade / facilidade de uso das tecnologias;
- Disseminação, trabalho em rede e formação: Promover o trabalho em rede entre os técnicos. Disseminar as actividades e resultados do projecto. Identificar modelos de formação no local de trabalho.

De implementação recente, destaca-se ainda o projecto *Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments* (ENTITLE)²³ - Programa Comunitário “Aprendizagem ao Longo da Vida”, que visa apoiar e ampliar os resultados alcançados pelas Bibliotecas Públicas Europeias junto de todas as faixas etárias e grupos sociais, disseminando, consolidando e melhorando o trabalho desenvolvido nesta área por redes, projectos e iniciativas-chave. No seu seguimento identifica-se o projecto *Empowering Autonomous Learning Through Information Competencies* (EMPATIC)²⁴ que criou um quadro de actividades efectivas de exploração de resultados do Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida e programas relacionados com a Literacia de Informação. Entre outros, tem como objectivo principal, melhorar a percepção dos actuais responsáveis políticos na Europa sobre o papel, o valor e a aplicabilidade da Literacia de Informação na Aprendizagem e preparar o terreno para a experimentação extensa e eventual integração das competências de informação em todos os níveis da educação e a sua integração na reforma das estruturas curriculares.

²² CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA. REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS. - [Em linha]. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://blx.cm-lisboa.pt/gca/?id=1073> >

²³ Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments (ENTITLE). [Em linha]. Brussels: European Commission, 2008. [Consult. 20-10-2010] Disponível na www: <URL: <http://www.entitlell.eu/> >

²⁴ Empowering Autonomous Learning Through Information Competencies (EMPATIC). [Em linha]. Brussels: European Commission, 2010. [Consult. 20-10-2010] Disponível na www: <URL: <http://empat-ic.eu/> >

O sítio *Web* do EMPATIC tem um papel importante na identificação, descrição e disseminação de normas, modelos, estados da questão e boas práticas.

1.4. Política de informação em Portugal: evolução histórica

Como consequência deste clima de concertação representado pelas políticas de informação e documentação, decorre uma série de acontecimentos significativos, tendentes a organizar, dinamizar e promover a política de informação. No presente ponto é tratado o enquadramento legal relativo a cada um dos vários tipos de bibliotecas existentes no nosso país, com base nos direitos e deveres culturais fixados na nossa Constituição.

A Constituição Portuguesa estabelece, no ponto nº 1 do Art. 73º do Capítulo III (Direitos e Deveres Culturais), que «todos têm direito à educação e à cultura» e no ponto nº 3 do mesmo Artigo que «O Estado promove a democratização da cultura, incentivando e assegurando o acesso de todos os cidadãos à fruição e criação cultural...»

Na alínea a) do ponto nº 2 do Art. 78º do mesmo Capítulo, diz ainda que incumbe ao Estado, em colaboração com todos os agentes culturais, «Incentivar e assegurar o acesso de todos os cidadãos aos meios e instrumentos de acção cultural, bem como corrigir as assimetrias existentes no país em tal domínio».

Atendendo à história recente de Portugal, ao período anterior à revolução do 25 de Abril, viveu-se politicamente um regime ditatorial. A adicionar às restrições dos direitos democráticos e à censura vigente, este regime limitava o esforço cultural e artístico e o contacto com tendências culturais e experiências que tinham lugar noutros países, em particular na Europa.

Após o 25 de Abril de 1974, mais rigorosamente, a partir de 1976, o nosso país teve até hoje 19 Governos Constitucionais. No XIII Governo (1995) foi criado o Ministério da Cultura (MC), com Manuel Maria Carrilho, identificando-se cinco campos principais desta estratégia Ministerial: Livros e Leitura; Património; Trabalho criativo nas Artes; Descentralização e Internacionalização. Sucederam-se entretanto, 8 Ministros da Cultura em 6 Governos Constitucionais que seguiram a tendência para o estabelecimento de parcerias entre o governo central e local, com vista à criação de equipamentos culturais – bibliotecas e cine-teatros – em todo o país. Ao mesmo tempo, e depois de um período de actividade mais vigorosa, o governo, gradualmente, começou a desinvestir no campo da cultura, em termos de alocação de fundos e desenvolvimento e implementação das estratégias integradas do sector.

Na recente tomada de posse do XIX Governo (2011) foi extinto o MC, ficando este domínio sob a alçada da Secretaria de Estado da Cultura. Esta situação não pode deixar de ter reflexos sobre a definição das linhas de orientação das políticas culturais e, naturalmente, sobre a produção legislativa, a qual é condição necessária (embora não suficiente) para que essas orientações venham a ter efectividade. Assim, assiste-se, não raramente, à suspensão de instrumentos legais, à sua não regulamentação ou à sua substituição, sem que avancem novas medidas, antes mesmo de colocadas em acção ou avaliadas as antecedentes.

COSTA e BABO (2007)²⁵ analisam a política cultural em Portugal segundo duas perspectivas que vêm sendo objecto de reflexão académica e política nos anos mais recentes:

«Por um lado, a importância de uma visão territorializada das políticas sectoriais para a cultura, evidenciando a importância que os recursos culturais, materiais, imateriais e simbólicos representam no quadro dos processos de desenvolvimento local e regional. Por outro lado, o interesse que a extensão do âmbito cultural a outras actividades relacionadas com a comunicação, os conteúdos e a criatividade e que o seu potencial de alargamento associado às novas tecnologias de informação e comunicação têm no quadro de novas estratégias de competitividade e inovação» (COSTA e BABO, 2007: 51).

No entanto, remontando à história da criação de bibliotecas em Portugal, é de salientar que a primeira biblioteca portuguesa a receber oficialmente a designação de pública foi a Real Biblioteca Pública da Corte, instituída pelo Alvará Régio de 29 de Fevereiro de 1796, com um fundo constituído por obras pertencentes à Real Mesa Censória (BRAGA, 2010). Em 1836, a Real Biblioteca Pública da Corte é transformada em Biblioteca Nacional, acrescida pelo fundo da entretanto extinta Academia Real da História Portuguesa, por doações particulares e, mais tarde, por incorporações resultantes da extinção de ordens religiosas. Após a extinção das ordens religiosas, em 1834 por decreto de D. Pedro IV, viriam a surgir as primeiras bibliotecas públicas em Portugal, criadas essencialmente para conservar as livrarias dos conventos, mosteiros, colégios, entre outros, imperativo que originou o nascimento da Biblioteca Pública Municipal do Porto.

Em 2 de Agosto de 1870 é promulgada uma lei através da qual são criadas as bibliotecas populares com o intuito de «desenvolver os conhecimentos das classes populares por meio da leitura moral e instrutiva». Tais bibliotecas deveriam existir pelo menos na capital de cada concelho e ser mantidas a expensas das Câmaras Municipais. Não obstante esta situação, tal lei não se revela fácil de pôr em prática e «raros são os municípios que criam as suas bibliotecas». Em 1887 é criada a Inspecção-Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos

²⁵ Cit. por PORTUGAL e MARQUES - Gestão cultural do território, pp. 51-87

(IGBAP), subordinada ao Ministério do Interior, e o curso de bibliotecário, e é regulado pela primeira vez o Depósito Legal.

Em 18 de Março de 1911, já em plena República, uma nova lei é aprovada, tendo por objectivo «instituir bibliotecas populares em cada município, de onde irradiariam bibliotecas móveis, para levar o livro a todas as aldeias, completando a acção da escola». Não obstante, e tal como resultou da lei anterior, o impacto foi reduzido, sabendo-se que em 1919 existiam apenas 68 bibliotecas municipais, das quais 12 em organização e 37 possuíam menos de 2000 volumes. Em 27 de Maio de 1927, já em período de ditadura militar, um novo decreto fixa o objectivo de lançar pelo país uma vasta rede de leitura e cultura popular, mas desta feita a partir da Biblioteca Popular de Lisboa, que fica com a incumbência de realizar no país um serviço de leitura pública. De qualquer forma os resultados desta iniciativa são uma vez mais praticamente nulos, como o serão de uma outra datada de 27 de Junho de 1931 visando a criação de uma rede de bibliotecas e arquivos portugueses (BRAGA, 2010).

Em 1913, a Inspecção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos (nova denominação da IGBAP) foi subordinada ao Ministério da Instrução Pública, mais tarde designado da Educação Nacional (em pleno Estado Novo Salazarista e a partir de Agosto de 1940). O recurso orgânico ao modelo de inspecção é sintomático de um esforço centralizador da coordenação política que constitui a assunção pelo Estado da gestão do património documental como um bem colectivo e elemento simbólico do discurso nacionalista. Segundo um inquérito realizado em 1958, constata-se que dos 273 concelhos do continente, apenas 66 possuíam bibliotecas em funcionamento, número muito próximo ao de 1919 (BRAGA, 2010).

O regime democrático constituído no pós 25 de Abril é, pelo contrário, parco em iniciativas legislativas relativas às bibliotecas públicas, mas mais profícuo em resultados que os regimes que o antecederam. Efectivamente, o primeiro documento legal relativo às bibliotecas municipais é um simples despacho da Secretaria de Estado da Cultura, Despacho nº 23/86, determinando a constituição de um grupo de trabalho tendo por objectivo a apresentação de «uma política nacional participada de leitura pública». No prefácio deste documento é dito que se considera desejável que, progressivamente,

«todo o País venha a ser dotado de uma rede de bibliotecas públicas, as quais, funcionando em moldes adequados às exigências do mundo actual, contribuirão para fomentar um desenvolvimento equilibrado e para, de forma efectiva, assegurar às populações o direito à cultura».

A este documento segue-se o Decreto-Lei nº 111/87 de 11 de Março, no qual se estabelece que

«para execução de uma política integrada de desenvolvimento da leitura pública no quadro da rede de bibliotecas municipais, o Ministério da Educação e Cultura é autorizado [...] a estabelecer, através do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL), com os municípios contratos-programas nos quais se regulamente aquilo que for necessário à intervenção complementar por ambas as partes».

O mesmo diploma refere com clareza que é aos municípios que compete a apresentação de um programa de intervenção, nele se definindo em seguida o período de vigência mínimo dos contratos-programa (quatro anos), bem como os elementos que obrigatoriamente dele devem constar.

De acordo com CABRAL (1999: 36), o sistema português de bibliotecas na década de noventa apresentou um conjunto de características gerais que foi muito pertinentemente descrito por Briquet de Lemos (1981) quando se reporta às bibliotecas em sociedades em vias de desenvolvimento.

«(...) Chamou-lhes «variáveis invariáveis»: o círculo vicioso de fraca leitura/fraca produção nacional de livros, a não-orientação do sistema educativo para o uso activo dos materiais existentes nas bibliotecas, a quase total ausência de selecção sistemática de livros, a concentração excessiva em tarefas como a catalogação, a importante contradição nacional entre conservação passiva e uso activo, a falta de coordenação e cooperação entre bibliotecas (...).» (LEMONS, 1981 – Cit. por CABRAL, 1999: 36)

Este autor refere ainda, a falta de organização que caracterizava o sistema nessa altura não se devia tanto ao facto de as bibliotecas públicas “pertencerem” a diferentes sectores públicos mas à falta de um eficaz departamento de topo, responsável pela coordenação global do sistema. Por outro lado, contudo, também se encontravam algumas bibliotecas “públicas” (geralmente grandes bibliotecas de conservação) sob responsabilidade directa do Estado, através do MC.

Em teoria, ao mais alto nível, a responsabilidade pelas bibliotecas públicas começou por pertencer ao Departamento de Bibliotecas, Arquivos e Serviços de Documentação (DBASD), do Instituto Português do Património Cultural (IPPC), organismo da Secretaria de Estado da Cultura (SEC). No entanto, em termos práticos, esse departamento tinha apenas um papel consultivo mais ou menos difuso em relação a bibliotecas que não pertenciam àquela Secretaria de Estado, quer por falta de uma base legislativa clara, quer por ausência de meios operativos. Tanto a maior parte das bibliotecas públicas (isto é, as que pertencem aos municípios) como a Biblioteca Nacional (actualmente com autonomia financeira e

administrativa) estavam, na realidade, fora do controlo desse departamento. Em determinada altura, a Biblioteca Nacional assumiu parte do que deveria ser responsabilidade de uma direcção geral de bibliotecas e existiam alguns conflitos latentes entre as duas organizações.

Ainda de acordo com CABRAL (1999), a própria Biblioteca Nacional deve potenciar o apoio às bibliotecas públicas (por exemplo através de actividades centralizadas de catalogação, bibliografia nacional com a devida qualidade e oportunidade, serviços de empréstimo e consultoria a bibliotecas, etc.).

O enquadramento legal da Biblioteca Nacional de Portugal (BNP) é feito através da respectiva Lei Orgânica, publicada no Decreto-Lei nº 90/2007 de 39 de Março. No que respeita ao Depósito Legal, está regulado pelo Decreto-Lei nº 74/82 de 3 de Março, o qual refere no seu Artº 1º que se entende por depósito legal «o depósito obrigatório de um ou vários exemplares de toda e qualquer publicação, feito numa instituição pública para tal designada» (BRAGA, 2010).

No nº 1 do Art.º 11 diz-se que o Serviço de Depósito Legal funciona na Biblioteca Nacional. O Decreto-Lei nº 362/86 de 28 de Outubro, alargou o âmbito do Depósito Legal às teses de doutoramento e mestrado, bem como às dissertações destinadas às provas de aptidão científica e pedagógica das carreiras docentes dos ensinos politécnico e superior universitário. No que respeita à BPN, refere a respectiva Lei Orgânica que esta

«tem por missão proceder à recolha, tratamento e conservação do património documental português, em língua portuguesa e sobre Portugal, nos vários tipos de suporte em que este se apresente, bem como assegurar o seu estudo, divulgação e as condições para a sua fruição e garantir a classificação e inventariação do património bibliográfico nacional».

Assim, para executar a política de cobertura nacional da rede de bibliotecas públicas, bem como para melhorar o apoio à criação e à edição e, ainda, intensificar a cooperação com os PALOP, foi criado, em 1997, o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas (IPLB), sob tutela do MC. Com um importante conjunto de recursos humanos especializados na área do livro, da leitura e das bibliotecas, as competências do IPLB foram objecto de reconhecimento, tanto nacional, como internacional.

Em 2007, no quadro do Programa de Reforma da Administração Central do Estado, é criada a Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLB) para suceder ao IPLB, passando a integrar a Biblioteca Pública de Évora com todo o seu acervo bibliográfico e patrimonial. A DGLB foi criada pelo Decreto-Lei nº 92/2007, de 29 de Março, e pela Portaria nº 371/2007, de 30 de Março, com vista a assegurar a coordenação e a execução da política integrada do

livro não escolar, das bibliotecas e da leitura. De acordo com a política do XVII Governo Constitucional para a organização e funcionamento da administração directa do Estado, a DGLB, de modo a racionalizar os seus recursos e a funcionar com mais eficiência, passou a fazer parte de uma estrutura hierárquica. Por fim, há que referir que a Lei Orgânica da DGLB refere na sua alínea h) do ponto nº 2 do Art. 2º, que é atribuição deste organismo

«promover e assegurar a execução de uma política nacional para as bibliotecas públicas, em conformidade com as orientações dos organismos internacionais do sector, subordinada à decisão da tutela e em diálogo com as autarquias, às quais compete a tutela e gestão desses equipamentos».

Por sua vez, a Portaria nº 371/2007, de 30 de Março, determina a estrutura nuclear dos serviços e as competências das unidades orgânicas da DGLB, estabelecendo no seu Art. 3º as competências da Direcção de Serviços de Bibliotecas.

Em 2011, a proposta de Orçamento do Estado do XVIII Governo Constitucional, entre 50 processos de reorganização na Administração Pública, propôs a extinção da DGLB e a passagem das suas atribuições para a Biblioteca Nacional de Portugal. Este processo foi interrompido pela dissolução do XVIII Governo em Março de 2011.

Em Junho de 2011, com a tomada de posse do XIX Governo Constitucional, houve lugar a actualizações gerais na orgânica governamental. Com esta nova estrutura é abolido o MC, passando a Biblioteca Nacional a ficar sob a alçada da Secretaria de Estado da Cultura. Por sua vez, a DGLB foi extinta, fundindo-se na Direcção Geral do Livro, Arquivos e Biblioteca (DGLAB). Em todo o caso, para o Sector do livro, da leitura e da política da Língua, o actual Governo promoveu o compromisso de completar a Rede Nacional de Bibliotecas iniciada em 1986, no X Governo Constitucional, dotando-a dos instrumentos adequados ao cumprimento dos contratos-programa estabelecidos ou a estabelecer com as Autarquias.

De destacar ainda, em virtude do objecto de estudo da presente investigação, que foi anunciado o retomar da Rede do Conhecimento, interrompida em 2005, alicerçando-se nas infra-estruturas das bibliotecas municipais uma vasta partilha de recursos e de meios tecnológicos potenciadora da divulgação e acesso ao livro e à leitura.

1.4.1. Bibliotecas públicas

De entre os diferentes tipos de bibliotecas públicas existentes, desde as promovidas pela administração central, regional ou local, até às promovidas por instituições privadas, as

bibliotecas públicas são as mais importantes e centrais, sobretudo pela sua vocação mais alargada, de inclusão e de difusão de colecções.

O *Public Library Research Group* (1981)²⁶ descreveu os fins e objectivos dos serviços das bibliotecas públicas do seguinte modo:

«Contribuir para a preservação da qualidade de vida em todos os aspectos – educativo, económico, industrial, científico e cultural – e promover o conceito de uma sociedade democrática em que todos têm igual oportunidade de se tornarem verdadeiros cidadãos, cujas personalidades plenas e equilibradas conduzirão ao aumento da felicidade do homem e da sua consciência de si, dos seus semelhantes e do seu ambiente. Tal contributo efectiva-se através da biblioteca pública enquanto agência multifacetada de informação-educação-cultura. Ela deveria disponibilizar livremente a todos os que o solicitem os registos da experiência humana sob a forma de livros e materiais afins, promovendo e preservando assim o livre fluxo de informação e ideias».

Conforme indicado nos “Serviços da Biblioteca Pública – Directrizes da IFLA/UNESCO” (2001)

«As bibliotecas públicas devem ser tuteladas por um órgão devidamente estabelecido, constituído principalmente por representantes da comunidade local, incluindo os elementos eleitos para a autarquia local ou para a direcção da biblioteca. As comissões e órgãos directivos das bibliotecas devem ter regras de funcionamento e as suas deliberações devem estar disponíveis para consulta pelo público em geral» (IFLA/UNESCO, 2001: 41).

Interessa em todo o caso esclarecer que, no caso português, durante a década de oitenta, a expressão “biblioteca pública” ainda tinha pouca relação com o sentido anglo-saxónico/escandinavo correntemente aceite. Sucintamente, em termos de organização, não apresentava acesso directo às obras; não possuía serviços de referência organizados; ao nível do pessoal, além de ser em número insuficiente, este apresentava também falta de qualificação; ausência de política de aquisições definida, tradicionalmente financiada de modo inconsistente; utilizadores pouco exigentes; reduzido nível de empréstimos; ausência de cooperação com outras bibliotecas; reduzida inovação tecnológica; edifícios antigos, com ambiente pouco cativante. A partir de 1990, sobretudo com a inauguração de edifícios construídos de raiz, alicerçou-se a tendência para mudar o sistema.

Na Europa, foram os países nórdicos os primeiros a iniciar, no pós-guerra, programas de criação de bibliotecas municipais com base no território dos respectivos municípios, seguidos uns anos mais tarde pelo Reino Unido. Em França foi preciso esperar pelo final dos

²⁶ Cit. por USHERWOOD, Bob – *A Biblioteca Pública como Conhecimento Público*, pp. 21

anos sessenta do século passado para se assistir ao lançamento de um programa de construção maciça de bibliotecas municipais com o apoio financeiro e técnico da administração central, quer para o edifício, quer para o equipamento, quer para os fundos bibliográficos. Em paralelo foram criadas as chamadas Bibliotecas Centrais de Empréstimo (BCP), tendo como missão servir a população dos municípios rurais, com base no empréstimo directo efectuado através de bibliotecas itinerantes.

Em Espanha, pelo contrário, não existe um programa centralizado de construção de bibliotecas de base municipal, dada a forma complexa como se organiza o Estado espanhol e a respectiva administração pública, desde o nível central, ao nível autónomo, passando pelo provincial e local. Existem assim, naquele país, em paralelo, bibliotecas públicas do Estado Central, das autonomias, das províncias e das autarquias locais, na maior parte dos casos sem qualquer articulação entre si. Há, no entanto, exemplos extraordinariamente bem sucedidos como é o caso da rede de bibliotecas municipais criada pela *Diputación* de Barcelona, a qual cobre de forma articulada e extremamente eficaz cerca de metade do território da Catalunha.

No nosso país, até ao final dos anos oitenta do século XX, o panorama era desolador, com apenas 97 dos 275 municípios do continente a possuírem bibliotecas, na generalidade instaladas em edifícios antigos, com espaços não adaptados à função, sem empréstimo domiciliário, com fundos bibliográficos reduzidos e desactualizados e com funcionários em número diminuto e sem formação adequada. Para além destas bibliotecas havia ainda as bibliotecas itinerantes e fixas da Fundação Calouste Gulbenkian, criadas a partir de 1958, e bibliotecas públicas e arquivos distritais em algumas cidades capitais de distrito.

Em 1987, na sequência do relatório realizado no ano anterior por um grupo de trabalho coordenado por Maria José Moura, foi lançado pelo IPLL, presidido por José Afonso Furtado, um ambicioso programa de criação de uma rede nacional de bibliotecas públicas municipais, em grande parte inspirado na experiência francesa, visando a cobertura integral do país, a levar a cabo através de uma parceria entre administração central, representada por cada uma das câmaras municipais que aceitasse aderir ao programa.

Este programa, em vigor até à implementação do plano de redução e melhoria da administração central do Estado, assentava na celebração de contratos-programa entre a DGLB e as câmaras municipais, concelho a concelho, através dos quais a primeira se comprometia apoiar financeiramente, com 50% dos custos do projecto da obra, do mobiliário, do equipamento informático e dos fundos bibliográficos, a construção e instalação do edifício e a dar apoio técnico à elaboração dos respectivos projectos, ao passo que a segunda se

comprometia a assumir os restantes 50% dos custos e a disponibilizar o terreno ou o edifício para a instalação da biblioteca, a contratar a equipa projectista e a preencher o quadro de pessoal da biblioteca entretanto criado, logo que esta entre em funcionamento. A Rede de Bibliotecas visa então a criação e requalificação de bibliotecas em todos os concelhos do país e assenta numa parceria entre a administração central e local. O novo modelo de bibliotecas (que nem todas conseguem cumprir satisfatoriamente) associa à promoção da leitura, actividades de animação cultural para diferentes sectores da população e envolve agentes culturais locais.

Desde o início, a adesão das Câmaras Municipais ao Programa foi elevada, sendo que, volvidos 20 anos sobre o seu início, são 261 os Municípios apoiados – quer no Continente, quer nas Regiões Autónomas – estando, em 2011, 193 Bibliotecas inauguradas e abertas ao público e as restantes 68 encontram-se em diferentes fases de instalação. Mas a meta em vista – 1 biblioteca em cada concelho – ainda não foi atingida.

1.4.2. Redes cooperativas nacionais

As políticas de leitura e das bibliotecas, a legislação produzida no campo dos livros, da rede nacional de bibliotecas públicas e de bibliotecas escolares, estão alinhadas com princípios de descentralização e de participação cultural. Em Portugal, apesar de sempre se ter defendido a cooperação interbibliotecas, a tendência tem sido para cingir esta cooperação a actuações entre bibliotecas de uma mesma rede ou, quanto muito, entre várias redes, mas atendendo sempre à mesma tipologia de bibliotecas: universitárias, especializadas, públicas, entre outras. Conforme refere Moura (2005: 3), e reportando ao modelo português de rede de bibliotecas, perspectiva-se um impulso nos processos de interacção entre estes equipamentos:

«(...) Em Portugal pretendemos ter uma abordagem sistémica do domínio das bibliotecas e privilegiar cada vez mais a interacção dos diversos tipos de equipamento, como tradicionalmente se constituíam: a biblioteca nacional como cabeceira do sistema, agência bibliográfica nacional e salvaguarda da nossa memória escrita, as bibliotecas especializadas nos diversos ramos do saber, muitas vezes coincidindo com as bibliotecas universitárias, que entre nós existem sobretudo ao nível de faculdades, as bibliotecas escolares, que, em anos mais recentes, o Ministério da Educação começou a criar nos estabelecimentos de educação regular ou formal, e por fim na base, abertas a todos os públicos e ao cidadão em geral, as bibliotecas públicas, que em Portugal são propriedade e geridas pelos Municípios, integrando a Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)».

Como referido anteriormente, a RNBP remonta a 1986, ano em que foi constituído um Grupo de Trabalho, por despacho da Secretária de Estado da Cultura (na altura, Teresa Patrício Gouveia), com a missão de definir as bases de uma política nacional de leitura pública. Esta assentaria «fundamentalmente na implementação e funcionamento regular e eficaz de uma rede de bibliotecas municipais, assim como no desenvolvimento de estruturas» que, a nível central e local, mais directamente as pudessem apoiar. No relatório elaborado por este Grupo de Trabalho propôs-se «a criação de uma rede de bibliotecas» baseada nos municípios e financiada por dinheiros públicos, estabelecendo-se simultaneamente um conjunto de parâmetros para as dimensões das bibliotecas de acordo com o número de habitantes.

O Programa RNBP iniciou-se assim em 1987, com o objectivo de construir e desenvolver bibliotecas municipais segundo os princípios preconizados pela IFLA e no Manifesto da UNESCO²⁷. O programa baseia-se na criação de parcerias — entre o Instituto Português do Livro e das Bibliotecas – IPLB (actualmente designado como DGLAB) e os municípios — as quais possibilitam a instalação e modernização das bibliotecas públicas enquanto equipamentos com a tipologia de infra-estruturas de natureza sociocultural²⁸. No caso RNBP existia um programa previamente definido – o Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais da DGLB (actual DGLAB) – no qual são estabelecidos os princípios gerais a observar na criação de bibliotecas públicas enquanto locais privilegiados de acesso ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. O referido Programa indica as características físicas – espaciais e funcionais – dos edifícios, assim como o quadro de pessoal, o equipamento e o fundo documental mínimo de que as bibliotecas deverão estar dotadas.

Segundo Calixto (2000: 1), estas transformações impulsionaram ao alargamento do conceito de biblioteca pública em Portugal,

«(...) Os utilizadores não só aumentaram em número como são hoje mais diversificados e exigentes. E novos papéis começaram a ser desempenhados por estas novas bibliotecas, correspondendo aos novos serviços solicitados. Verifica-se o acentuar dos seus papéis relacionados com a educação, com a cultura e com a informação. E a biblioteca assume-se também como um importante instrumento na luta pela

²⁷ «(...) estas bibliotecas municipais de novo modelo prestam um efectivo serviço público, inteiramente gratuito e aberto a toda a população, procurando reflectir a sua identidade e os seus valores, através das múltiplas actividades que desenvolvem e da interacção com outras instituições (...)» (Moura, 2005: 4).

²⁸ DGLB. [Em linha]. [Consult. 28-07-2007]. Disponível na www: <URL: http://www.iplb.pt/pls/diplb/main_page?levelid=1 >

inclusão social. O desenvolvimento destes papéis significa uma oportunidade única para a biblioteca pública afirmar a sua importância e aumentar a sua visibilidade e influência a nível social e político, fundamentais para enfrentar os desafios que se prefiguram no horizonte próximo (...)».

Com efeito, de acordo com dados estatísticos sobre a participação de públicos em actividades culturais nacionais, entre 1990 e 2009, é evidente a tendência de subida geral (à excepção do decréscimo de visitas ao cinema nos últimos anos) (GOMES e MARTINHO, 2011). Os números de participação em espaços culturais e em eventos aumentaram significativamente nas últimas décadas. Esta tendência acompanha o aumento em quantidade e qualidade dos equipamentos e espaços culturais. Muito embora a partir de 2004 não haja dados para as Bibliotecas, foi possível notar um aumento do número de pessoas que as utilizam, revelador do dinamismo gerado pela RNBP, do Programa de Promoção da Leitura (1997) e do Plano Nacional de Leitura (PNL) (2006).

Ano	Cinema	Teatro	Museus	Bibliotecas	Salas de espectáculo (excepto teatros)	Exposições
1990	9 593	327	6 317	2 037	680	-
1991	8 234	302	6 578	1 769	666	-
1992	7 848	361	6 596	2 120	839	-
1993	7 786	192	7 202	2 098	767	-
1994	7 135	411	8 292	3 507	979	2 781
1995	7 397	339	8 667	4 101	616	2 397
1996	10 446	281	8 395	4 369	655	2 028
1997	13 708	232	8 286	5 885	929	2 462
1998	14 837	229	8 645	6 368	817	3 900
1999	17 026	407	-	9 262	909	3 364
2000	17 915	614	7368	9 992	2 296	3 787
2001	19 469	970	8 556	12 096	2 865	4 196
2002	19 480	1 267	9 163	11 893	2 997	5 527
2003	18 723	1 281	8 922	12 794	3 356	4 918
2004	18 800	1 706	8 980	-	5 268	4 958
2005	17 165	1 746	9 725	-	7 292	5 022
2006	16 367	1 556	10 315	-	7 248	5 544
2007	16 318	1 762	9 971	-	8 042	6 890
2008	15 979	1 850	11 648	-	9 254	8 049
2009	15 705	1 816	12 932	-	8 322	8 625

Quadro 3: Participantes entre 1990-2009 em actividades culturais nacionais
(valores em milhares)

Fonte: INE - *Estatísticas da Cultura, Desporto e Recreio*, 1990/2007; INE, *Estatísticas da Cultura*, 2008/9. (<http://www.ine.pt>).

Nota: Inquérito às Bibliotecas suspenso pelo INE desde 2004.

Actualmente, captar novos públicos e formar utilizadores é uma prioridade da política cultural portuguesa. O incentivo à participação reflecte-se no aumento do número de projectos turísticos, no lançamento de novos programas destinados a amadores, no teatro universitário, e na promoção de actividades destinadas aos jovens. Os serviços educativos em museus e outras instituições culturais intensificaram o seu trabalho com as escolas e os municípios.

Na perspectiva nacional, identificam-se assim alguns exemplos relevantes de redes horizontais que interessa referir na nossa discussão.

A Base Nacional de Dados Bibliográficos (PORBASE)²⁹ é uma rede nacional, aberta a todas as bibliotecas, com o objectivo de garantir a manutenção da PORBASE. Esta rede possui actualmente mais de 170 cooperantes, representando um leque alargado de bibliotecas (públicas, escolares, universitárias, privadas, etc.), sendo coordenada pela Biblioteca Nacional. O resultado desta rede é, assim, a manutenção de um recurso público (registando a bibliografia nacional e as existências das bibliotecas cooperantes), tendo para o efeito associada uma actividade de normalização, de formação e de apoio técnico e tecnológicos relacionados. A rede de cooperação PORBASE tem assim alvos materiais e imateriais, um âmbito generalizado a todas as bibliotecas (as quais têm como motivação acrescentada, para além de figurarem na base de dados colectiva, a cooperação técnica e tecnológica), e uma duração não determinada.

Recentemente, a Biblioteca Nacional de Portugal tem vindo a desenvolver o Registo Nacional de Objectos Digitais (RNOD)³⁰, um projecto com o objectivo de permitir um maior acesso aos conteúdos digitais e digitalizados portugueses através da *Internet*. Com o RNOD as bibliotecas e outras instituições que possuam catálogos bibliográficos vão poder ter acesso a um agregador único desses conteúdos digitais e digitalizados, passando a dispor deste serviço sem necessidade de criar o seu próprio agregador. Ou seja, podem a partir daqui dar a conhecer o seu acervo que está acessível em formato digital assim como usar o RNOD para exportar os seus dados para a biblioteca digital europeia, a Europeana. Desde 2004, e na sequência de uma candidatura ao POSC, a DGLB estendeu a sua área de actuação à disponibilização de recursos, conteúdos e serviços para as bibliotecas da RNBP e para o público em geral. Com base no apoio obtido, foi criado o Portal da Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas³¹ onde se disponibilizam conteúdos e serviços diversificados, como o catálogo de fundos locais de bibliotecas e um repositório de registos bibliográficos, com funcionalidades de importação de registos para utilizadores validados.

Apesar do crescimento registado com a construção e/ou recuperação de edifícios, tem sido descurada a criação de uma visão estratégica e de uma filosofia de funcionamento

²⁹ Base Nacional de Dados Bibliográficos (PORBASE). [Em linha] Lisboa: Biblioteca Nacional de Portugal, 2007. [Consult. 27-01-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.porbase.org/>>

³⁰ Registo Nacional de Objectos Digitais (RNOD). [Em linha] Lisboa: Biblioteca Nacional de Portugal, 2011. [Consult. 01-08-2011]. Disponível na www: <URL: <http://mod.bnportugal.pt/>>

³¹ Rede de Conhecimento de Bibliotecas Públicas (RCBP). [Em linha] Lisboa: Biblioteca Nacional de Portugal, 2007. [Consult. 27-01-2011]. Disponível na www: <URL: <http://rcbp.dglb.pt/>>

adequada à realidade portuguesa, o que, por sua vez, é impeditivo do reforço do papel da Rede de Bibliotecas Públicas nas práticas do trabalho cooperativo. A ausência de legislação ajustada ao sistema de bibliotecas públicas, as múltiplas limitações em termos de coordenação e de regulamentação nacional e a falta de serviços regionais indispensáveis ao exercício cooperativo entre bibliotecas, torna necessária a adopção de medidas e actuações mais eficazes.

No mesmo estado tem permanecido a iniciativa de âmbito nacional denominada Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas (RCBP), lançada em 2005 pelo IPLB. Este projecto procura contribuir para a informatização da RNBP, envolvendo como objectivos, o de promover o acesso público gratuito em banda larga nas bibliotecas municipais da RNBP; criar serviços interactivos e novos canais de comunicação para estimular a leitura, atrair novos públicos e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores actuais e disponibilizar ferramentas de gestão para as bibliotecas municipais e para a própria RCBP.

Actualmente, persiste ainda algum impasse face ao arranque do projecto que anunciava demarcar o início do funcionamento em rede das bibliotecas públicas nacionais. Daqui se depreende que, embora esta plataforma tecnológica comum preveja atenuar esta característica, pode considerar-se que, de certo modo (e salvo as devidas excepções), ainda se mantém «o comportamento manifestamente individualista das Bibliotecas Municipais, que impede a cooperação e dificulta qualquer tentativa de funcionamento em rede» (situação diagnosticada em 1996, no Relatório das Bibliotecas Públicas) (MOURA, 1996).

A cooperar com a EuropeanaLocal³², uma rede financiada pela Comissão Europeia para desenvolver a Europeana, encontram-se também algumas bibliotecas, arquivos e museus nacionais. Este projecto desempenha um papel importante na agregação de conteúdos oriundos de diferentes instituições, culturais, locais e regionais. Tal envolvimento, não só produzirá a agregação de uma larga diversidade de conteúdos de todos os tipos e de diferentes culturas e línguas, como torna possível a implementação de serviços integrados, com uma riqueza e valor acrescentado muito grande para utilizadores individuais, ou organizados em comunidades. Esta rede, em Portugal, é coordenada pela FMNF (Fundação Museu Nacional Ferroviário) e é constituída por parceiros como, os Arquivos Distrital do Porto e Municipal de Lisboa, a Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra, as Câmaras Municipais de Chaves e Vila Nova de Famalicão; a Divisão de Património Cultural da Câmara Municipal de Lisboa, Fundação Alentejo

³² EUROPEANA LOCAL [Em linha] Brussels: European Commission, 2008. [Consult. 20.07.2011] Disponível na WWW: <URL: <http://www.europeanalocal.eu/>>

Terra Mãe (Évora), Museus de Arqueologia D. Diogo de Sousa (Braga) e da Guarda; os Transportes e Comunicações (Porto) e do Teatro (Lisboa) e também pelo Consórcio BibRia (consórcio de Bibliotecas Públicas liderado pela Câmara Municipal de Aveiro). O Centro de Documentação e Informação da Fundação Portuguesa das Comunicações aderiu a esta rede a 16 de Abril de 2009.

Ainda relativamente a projectos que envolvam parcerias em rede, destaca-se o projecto regional realizado por bibliotecários de leitura pública do distrito de Beja (inclui concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Barrancos, Beja, Castro Verde, Cuba, Ferreira do Alentejo, Mértola, Moura, Ourique, Odemira e Serpa) com vista ao estabelecimento de uma rede de trabalho colaborativo entre os concelhos participantes. Em perspectiva estão, para já, questões relacionadas com a sistematização e regulamentação conjunta do empréstimo interbibliotecas com o objectivo de melhorar e uniformizar procedimentos; a colaboração para a organização de actividades de animação e promoção da leitura, quer ao nível da partilha e rotatividade de recursos, quer numa perspectiva de organização comum com benefícios para todos. Foi também discutida e analisada a situação actual das Bibliotecas no enquadramento da lei vigente, sobretudo no que concerne à qualificação de pessoal, à selecção de novos colaboradores e à aplicação do Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

Outro exemplo de uma rede nacional envolvendo bibliotecas é a Rede Universitária de Bibliotecas e Informação (RUBI)³³. A rede das Bibliotecas Universitárias pretende ser uma estrutura lógica que, mediante partilha de recursos, já existentes ou a adquirir, proporciona, de forma progressiva, e através de novas formas de cooperação, a Gestão Integrada da Informação.

A Rede de Bibliotecas Escolares (RBE)³⁴ é sustentada no Programa Rede de Bibliotecas Escolares (PRBE) lançado em 1996, pelos Ministérios da Educação e da Cultura, com o objectivo de instalar e desenvolver bibliotecas em escolas públicas de todos os níveis de ensino, disponibilizando aos utilizadores os recursos necessários à leitura, ao acesso, uso e produção da informação em suporte analógico, electrónico e digital. Coordenado pelo Gabinete da RBE, o Programa articula a sua acção com outros serviços do Ministério da

³³ Rede Universitária de Bibliotecas e Informação (RUBI). [Em linha]. Aveiro: Universidade de Aveiro, 1999. [Consult. 10-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://rubi.ua.pt/indexpt.html> >

³⁴ PORTUGAL. Ministério da Educação. Gabinete da Rede Bibliotecas Escolares - Portal Rede de Bibliotecas Escolares (RBE). [Em linha]. Lisboa: RBE, actual. 01-07-2011. [Consult. 10-07-2011] Disponível em WWW: <URL: <http://www.rbe.min-edu.pt/np4/337.html> >

Educação (ME), direcções regionais de educação, autarquias, bibliotecas municipais e outras instituições - universidades, centros de formação, fundações e associações nacionais e internacionais.

A construção da Rede tem-se processado por candidaturas, sendo seleccionadas as escolas que apresentam melhores condições e projectos mais consistentes, quer para a instalação, quer para a criação de serviços de biblioteca no agrupamento. A RBE financia, igualmente, a requalificação de bibliotecas escolares já integradas na Rede. Todas as escolas sede de agrupamento e de ensino secundário beneficiam do PRBE. O Programa continua a sua acção prosseguindo a integração, em diferentes modalidades, das escolas do 1º Ciclo. A RBE procura desenvolver-se numa filosofia de Rede, através de parcerias com os diferentes agentes educativos, o poder local, a sociedade civil e outros projectos do ME, designadamente o Plano Tecnológico para a Educação e, com especial relevância, o PNL. Tem procurado afirmar-se no espaço internacional, participando em diferentes fóruns, encontros e conferências e integrando os organismos e as associações mais reconhecidos nesta área, de que destacamos a *Internacional Association of School Librarianship* - Associação Internacional de Rede de Bibliotecas Escolares (IASL) e a IFLA. A criação de documentos e ferramentas para a difusão de informação, comunicação, intercâmbio de experiências e ideias, tem constituído outra das áreas de trabalho deste Programa. O PRBE oferece um conjunto de serviços através do portal *Web, blogue, newsletter*, lista de difusão, *Twitter*, plataforma de aprendizagem e catálogos individuais das escolas. Para além destes últimos, têm vindo a ser desenvolvidas redes concelhias de bibliotecas, com os respectivos portais e catálogos colectivos. Os professores bibliotecários asseguram na escola, o funcionamento e gestão das bibliotecas, as actividades de articulação com o currículo, de desenvolvimento das literacias e de formação de leitores. Compete-lhes gerir as bibliotecas do agrupamento enquanto espaços agregadores de conhecimento, recursos diversificados e implicados na mudança das práticas educativas, no suporte às aprendizagens, no apoio ao currículo, no desenvolvimento da literacia da informação, tecnológica e digital, na formação de leitores críticos e na construção da cidadania. Compete-lhes, ainda, garantir serviços de biblioteca a todas as escolas do agrupamento. Desde o início do PRBE, a formação dos professores coordenadores e professores da equipa da biblioteca escolar foi considerada um aspecto estruturante, tendo o alargamento da Rede sido condicionado por este factor. A partir de 2009, a criação da função do Professor Bibliotecário (Portaria n.º 756/2009) veio garantir que recursos qualificados e especializados, nesta área, assegurem a gestão e dinamização dos recursos da biblioteca.

As Redes Concelhias de Bibliotecas (RCB), formadas com o apoio do Gabinete da RBE, encontram-se discriminadas no **Anexo 1** (listagem de Setembro de 2011). O Gabinete tem procurado apoiar financeiramente as equipas das bibliotecas escolares para a produção de catálogos informatizados e incentivado às práticas de cooperação entre bibliotecas localizadas no mesmo concelho. Com isso, proporciona e reforça a capacidade das organizações conciliarem a oferta de recursos, segundo processos mais inteligentes e racionais, somando esforços, recursos, ideias, capacidades e experiências.

A dar continuidade a este propósito, a implementação de uma rede nacional ou concelhia deverá assim impulsionar uma cooperação consistente e que promova o ganho de todos os parceiros, sem excepção. Só assim a cooperação poderá resultar, efectivamente, como um acréscimo de novas oportunidades à evolução dos seus serviços. Se assim não for, podem sempre prevalecer reticências em aceitar projectos partilhados.

Desta feita, a tónica inicial para a implementação de uma rede concelhia deve recair sobre a definição e identificação de potenciais parceiros e respectiva segmentação por perfis (bibliotecas municipais, escolares, institucionais, universitárias, centros de documentação e informação especializados, arquivos e museus) e, após a identificação das suas necessidades, proceder ao levantamento dos recursos de que dispõem, dos serviços que oferecem e quais e em que medida podem ser desenvolvidas as bases de uma cooperação mútua.

Conclui-se assim que o funcionamento de uma rede de bibliotecas concelhia deve, seguramente, enquadrar-se nos vários planos mobilizadores das estratégias de incentivo ao desenvolvimento da Sociedade de Informação e do Conhecimento, bem como de promoção e mediação da leitura e literacias. A acrescentar ainda, é indispensável prever uma articulação objectiva entre os propósitos definidos para os projectos da Rede Nacional de Leitura Pública e a Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas e respectivas acções nela previstas.

Em conclusão, e para evoluir perante a situação actual, importa estabilizar o modelo legislativo global que constituirá a base mais adequada e clarificadora para facilitar a melhoria do funcionamento das bibliotecas portuguesas.

Falta uma Lei de bases para as bibliotecas, uma tarefa exigente não só para bibliotecários, mas também para legisladores, autarquias locais, associações profissionais, etc., e que podem, de um modo geral, ter em conta um conjunto de propostas, a saber:

- No início do século XXI, não se justificaria pensar a política de base das bibliotecas, em articulação com as políticas do Livro e da leitura, políticas da Qualidade, ou outras políticas da Informação?

- As normas internacionais e europeias mais recentes (como o *Pulman* ou o *Manifesto Oeiras*), prevêm a consolidação de Redes de Bibliotecas, Arquivos e Museus. Como tal, porque não pensar já nesse cenário para a política nacional? As bibliotecas ocupam um lugar fundamental para consolidar as competências de leitura, manter vivas a língua, literatura e a cultura local, pelo que, neste âmbito, existem abundantes possibilidades de cooperação com os Museus, os Arquivos e outros agentes culturais, como os escritores/mediadores/contadores, ou entidades empresariais, através de parcerias;
- A política de base das bibliotecas deve considerar o(s) referencial(iais) de competências dos profissionais de informação, segundo uma perspectiva integradora e tendo em conta os acessos, a criação e difusão da informação nos vários suportes;
- De salientar ainda a ausência de princípios fundadores e orientadores da instituição da própria rede nacional de bibliotecas e da sua operacionalização.

Posteriormente à revisão de políticas e redes internacionais, europeias e nacionais, passamos ao enquadramento teórico associado aos sistemas e serviços de informação, em particular, nos ambientes digitais, ou seja, na designada Sociedade do Conhecimento que caracteriza os tempos actuais.

Neste âmbito, a antecipar a cooperação a esta escala realiza-se um diagnóstico de partida que permitirá apoiar no estabelecimento de um plano de acções e projectos a colocar em prática por meio da partilha e inter-cooperação de recursos, canais de comunicação, serviços e competências. Posteriormente ao reconhecimento e encaixe dos potenciais parceiros em cada um dos patamares de desenvolvimento da rede, é elaborado um plano de trabalho que apresenta claramente os objectivos a alcançar e estabelece prioridades de intervenção. A partir desta metodologia pretende-se que o trabalho cooperativo não resulte em perda inútil de tempo e de recursos, mas sim, que permita evitar a duplicação de esforços, contribua para a transferência de experiências e conhecimentos na projecção ou melhoria de serviços e que valorize a imagem corporativa de todas as entidades cooperantes.

2. Em direcção a uma teoria dos Sistemas de Informação e Conhecimento: cooperação, redes e interoperabilidade

2.1. Do conceito de sistemas de informação e documentação: origem, definições e modelos

As bases teóricas dos sistemas de informação, quer seja a teoria geral de sistemas (BERTALANFFY, 1950)³⁵ ou teorias das organizações, desde as clássicas (TAYLOR, 1911; FAYOL, 1925; WEBER, 1964), passando pela escola das relações humanas (MAYO, 1930) e do comportamento organizacional (LEWIN, 1935), até às perspectivas contingenciais (LAWRENCE e LORSCH, 1967; CHANDLER, 1962; STALKER e BURNS, 1961), sociotécnicas (EMERY, 1965; TRIST, 1965) e estratégicas (CROZIER e FRIEDBERG, 1972), sem esquecer a perspectiva da cultura e da identidade organizacional (SAINSAULIEU, 1977)³⁶, propiciam o cenário da teoria de sistemas de informação que está na base da sua interpretação e compreensão.

A teoria geral dos sistemas, cuja origem se encontra nos trabalhos publicados pelo biólogo alemão Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), foi considerada como um mecanismo de integração entre as ciências naturais e sociais e um instrumento básico para a formação e preparação de cientistas, entre os anos 1950 e 1968. Constitui-se como um dos contributos intelectuais mais significativos colocado à disposição da investigação do século XX. A abordagem sistémica responde aos problemas do universo de forma abrangente e, suportada pelo holismo, contrapõe-se aos destaques reducionistas, insuficientes para responder à complexidade das interrogações que apresentam as investigações do campo das ciências sociais. As investigações baseadas no enfoque sistémico consideram a interdisciplinaridade como um dos seus eixos principais, porque oferecem «um substrato comum a uma grande variedade de fenómenos que abrem o caminho a uma aproximação unificada das diversas disciplinas» (BERTALANFFY, 1975).³⁷

³⁵ Como é conhecido, a fundamentação teórica da teoria geral de sistema (TGS), tem como criador o biólogo alemão *Ludwig von Bertalanffy*. A TGS aparece como um método de análise da realidade que resulta válido tanto para as designadas ciências da natureza como para as ciências sociais. A perspectiva de estudo é holística, sendo que o que importa é o conjunto, a unicidade global. As partes constituem um todo e essa relação entre as partes e o todo, já que se dá entre esse todo e o mundo exterior que o rodeia, vai permitir obter as conclusões mais adequadas a cada caso.

³⁶ *Teoria da organização*. In *Infopédia* [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2011. [Consult. 2011-09-02]. Disponível na www: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$teoria-da-organizacao](http://www.infopedia.pt/$teoria-da-organizacao)>.

³⁷ BERTALANFFY, L. v., 1975. *Perspectives on General Systems Theory*. Braziller. Citada em Bellinger, Gene, 2004. *Mental Model Musings*. [Em linha]. [Consult. 24-06-2010]. Disponível na www: <URL: http://www.systemswiki.org/index.php?title=Systems_Thinking>

Apesar das possíveis limitações, a proposta que se pretende englobar na teoria dos sistemas resulta inovadora. A complexidade dos fenómenos e acontecimentos do mundo actual, assim como o desenvolvimento de diferentes disciplinas e suas respectivas convergências, requerem uma visão integradora. O sistema é um conjunto de elementos dinamicamente inter-relacionados com um propósito determinado. Desta definição depreende-se uma implicação básica: a influência mútua entre os seus componentes. As mudanças experimentadas em qualquer dos seus elementos, repercutem e afectam invariavelmente os restantes, de modo a modificar em parte ou todo o próprio sistema. BERTALANFFY (1975)³⁸ definiu sistema como «A system is an entity which maintains its existence through the mutual interaction of its parts» (BERTALANFFY, 1975)³⁹.

A importância de reconhecer as propriedades dinâmicas dos sistemas está no facto de constituírem parâmetros padrão que desde logo sustentam a aplicação de modelos para caracterizar ou conceber novos sistemas. Sobre a complexidade dos sistemas, Bertalanffy clarifica, com precisão, que as propriedades de qualquer sistema não podem descrever-se atendendo aos seus elementos separados e a sua compreensão só se apresenta quando se estudam os sistemas globalmente, para envolver todas as dependências dos subsistemas que formam parte destes. Isto sugere, segundo o autor, que os componentes individuais que interagem entre eles podem modificar os seus estados internos, produto das suas interacções. Esta abordagem está em consonância com o que nos dias de hoje se conhece como o princípio básico dos sistemas complexos.

Ainda que não se pretenda analisar com profundidade todo o quadro conceptual que supõe a abordagem da teoria do complexo e suas implicações nas mudanças sociais, assim como as suas incidências éticas no pensamento científico actual. Contudo, é oportuno aproximar-se destes postulados por quanto o emprego do termo “sistema”, no sentido que configura a epistemologia contemporânea, insere-se, cada vez mais, nas premissas do complexo.

O método da complexidade é fiel aos seus postulados, porque oferece mais incertezas que estabilidade conceptual e determinismo sobre o futuro dos acontecimentos. Nesse sentido, Ilya Prigogine (1917-2003), ilustre físico de origem russa, Prémio Nobel de Química em 1977, precursor da “teoria do caos” e da “teoria dos processos irreversíveis”, com uma grande

³⁸ BERTALANFFY, L. v., 1975...: Op. Cit.

³⁹ «Uma entidade constituída por um conjunto de partes que mantêm a sua existência através das mútuas interacções entre as suas partes». (trad. nossa).

influência nos paradigmas científicos modernos, leva-nos a crer no fim das certezas absolutas e na impossibilidade de apreender toda a realidade, porque vivemos num universo aberto e em constante evolução, como descreve o seu livro: «O fim das certezas: o tempo, o caos e as leis da natureza» (PRIGOGINE, 1996).

Os sistemas complexos estão formados por grande quantidade de componentes dinâmicas, cujas interações originam um comportamento colectivo emergente, qualitativamente diferente de cada componente, e por isso, é difícil prever a sua evolução futura mais além de um certo horizonte temporal. Cada sistema encontra-se imerso num ambiente determinado, que afecta decisivamente, tanto o seu funcionamento como o seu rendimento. Segundo o seu grau de interacção com o ambiente, assim será o seu nível de permeabilidade, e daí a sua classificação em ambientes abertos ou fechados. Os sistemas fechados raramente transferem matéria, energia ou informação com o ambiente. Os sistemas abertos, que mantêm alguma ou muita interacção com o meio, são, pelo contrário, mediana ou altamente permeáveis.

E a favor da organização e da compreensão do estudo da realidade complexa, deve-se ao menos, simplificá-la e modificá-la, para um reconhecimento prévio. Os modelos apoiam nessa reprodução com exactidão, ao representarem o mundo real de forma simples e maleável.

No que diz respeito à teoria das organizações, enquanto as primeiras abordagens davam uma maior relevância às máquinas, com as mudanças induzidas ao nível dos processos, passa a ser dada maior relevância às pessoas, aos processos de negócio e à identidade organizacional. Digamos então que os sistemas de informação acompanham essa evolução, existindo desde o aparecimento das primeiras organizações, pois, na verdade, mesmo as organizações mais simples, têm necessidade de recolha e processamento de algum tipo de informação. Então, para dar resposta a estas necessidades, os sistemas de informação acompanharam a evolução tecnológica, progredindo para sistemas cada vez mais complexos tendo por isso os próprios conceitos de sistemas de informação acompanhado em paralelo esta evolução.

Assim, tendo por base a concepção sistémica, o sistema de bibliotecas é encarado como um subsistema do sistema de informação no âmbito das políticas territoriais de informação. Neste sentido, convém distinguir o sistema bibliotecário dos restantes sistemas de informação, sobretudo para que se possa constatar a sua finalidade, seus elementos e interações ou relações desenvolvidas entre eles, o que constitui a configuração específica do sistema.

Como se encontra bem documentado, as definições de sistemas de informação foram ao longo dos tempos suscitando as atenções das ciências da informação (LANGEFORS, 1985⁴⁰; DEBONS, 1988⁴¹; SENN, 1990⁴²; LÓPES YEPES, 1995⁴³; ROS GARCIA, 1996)⁴⁴.

Em meados dos anos 90, ROS GARCIA (1996: 110) apresenta algumas das definições para reflexão contínua. Um sistema de informação é «o conjunto de pessoas, dados e procedimentos que funcionam em conjunto» (SENN, 1990). Para DEBONS (1988), um sistema de informação é «um conjunto de pessoas, máquinas e procedimentos que aumentam o potencial biológico humano para adquirir, processar e actuar sobre os dados». E, finalmente, para LANGEFORS (1985) o «sistema de informação é um sistema incluído num outro maior que recebe, armazena, processa e distribui informação». ROS GARCIA (1996) considera assim que um sistema de informação é uma estrutura muito complexa, de muitas unidades e funções que se inter-relacionam.

Por outro lado, LÓPES YEPES (1995) estabelece um enquadramento geral, denominado de subsistema de informação e documentação, como «o conjunto integrado por unidades de informação (arquivos, bibliotecas, centros de documentação, sistemas de informação, etc.), por profissionais, por estudiosos, por professores e investigadores e por actividades próprias do mercado da informação e documentação» (LÓPES YEPES, 1995: 274). Define sistema de informação e documentação como «o conjunto de pessoas, máquinas e procedimentos que, trabalhando com uma informação de entrada, fabricam mensagens documentais que levam aos utilizadores finais com a finalidade de se obter uma nova informação ou de ser tomada uma decisão» (LÓPES YEPES, 1995: 274)., e inclui nesta noção os repositórios mais convencionais que organizam documentos e informação, como os arquivos, as bibliotecas, os museus, os centros de documentação especializada, entre outros.

Por sua vez, ATHERTON (1978)⁴⁵ contempla naquele conceito, o panorama de políticas territoriais, expressando que o sistema nacional de informação é basicamente a rede de recursos de informação existentes, complementado com novos serviços para cobrir os vazios que se identificaram, coordenados de maneira que fortaleçam e desenvolvam as actividades de cada unidade e permitindo que cada categoria específica de utilizadores receba as informações que respondam às suas necessidades.

⁴⁰ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p. 63

⁴¹ Cit. por LÓPES YEPES, José. *Manual de Información y Documentación*, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 110

⁴² Cit. por LÓPES YEPES, José. *Manual de Información y Documentación*, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 110

⁴³ LÓPES YEPES, José. *Manual de Información y Documentación*, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 110

⁴⁴ ROS GARCÍA, Juan - *Los sistemas y las redes de información y documentacion*. In LÓPES YEPES, José. *Manual de Información y Documentación*, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 110

⁴⁵ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p. 64 (tradução nossa)

O sistema de informação harmoniza assim um conjunto de recursos humanos, técnicos e materiais na perspectiva de facilitar a gestão de informação e a sua comunicação. Não obstante esta concepção geral de sistema de informação, cada designação vai configurar-se de acordo com o modelo de sistema de informação em que se integra.

No que diz respeito às abordagens e teorias no domínio dos modelos de sistemas de informação, estes têm sido, ao longo do tempo, objecto de diversos contributos⁴⁶, segundo LÓPEZ YEPES (1996), podem sistematizar-se três modelos:

«**Modelo A.** Sistema contemplado desde uma perspectiva geral. Individual. Com subsistemas. O seu estudo serve para o desenvolvimento dos restantes modelos. DEBONS denominava-o de sistema de informação generalizada e considera que se compõe dos seguintes subsistemas que respondem ao acrónimo EATPUT:

- a) Ambiente, que inclui o processo de categorizar e classificar os acontecimentos e a representação linguística dos mesmos em forma de símbolos;
- b) Aquisição dos dados, transmissão e processo que inclui o armazenamento e recuperação, utilização e transferência, este último como sinónimo de comunicação ou disseminação.

Modelo B. Como subsistemas dentro das organizações, entre os quais se destacam basicamente dois:

- O MIS (*Management Information System*): ajudam à tomada de decisões da direcção mediante modelos informáticos que facilitam dados;
- O IMS (*Information Management System*): facilitam as bases teóricas e técnicas para a gestão da informação nas organizações. Constitui o objecto de uma disciplina amplamente divulgada no Reino Unido, *Information Management*, que parte de considerações como a de que a informação é um bem económico, a informação é o nervo da organização e a organização é em si mesma um sistema de informação».

O conceito de *Information Management*, ou de Gestão da informação e Documentação nas organizações, desenvolve-se com Blaise Cronim⁴⁷ e outros a partir da década dos anos 80 em Inglaterra e também com Forrest ‘Woody’ Horton nos Estados Unidos.

«**Modelo C.** Como resultado da conjugação de redes e centros de informação, é moldado por políticas nacionais e territoriais da informação. Neste sentido, o sistema actua sob o princípio da centralização, e a rede sob o princípio da coordenação de centros que, por delegação, se investem de determinada responsabilidade na recollecção e difusão de fontes. Desde o sistema, concebido no topo da pirâmide, a especialização vai-se tornando maior e todos eles sob as directrizes das designadas políticas de informação».

⁴⁶ Podem identificar-se distintos modelos, desde o *Churchman Systems Model* (1968), ao *Debon's EATPUT Model* (1988) e aos *Component Oriented Models*. Os *Function Oriented Information Systems* englobam o *Management Information System* (MIS), os *Decision Support Systems* (DSS) e o *Expert System*

⁴⁷ CRONIM, Blaise – *Blaise Cronim's*. [Em linha] Bloomington: Indiana University. School of Library and Information Science, 2011. <URL: <http://www.slis.indiana.edu/faculty/cronin/index.html> >

Os três modelos apontam elementos vitais para a visão de um novo modelo, a que se designa **Modelo D**, de onde confluem os processos dinâmicos da gestão da informação e a que se agrega o modelo dos ambientes de colaboração para a gestão do conhecimento. O **Modelo D** dá resposta ao estudo do novo conceito de gestão do conhecimento, ou *Knowledge Management*.

A gestão do conhecimento não é exclusiva de um grupo ou de uma organização, nem de um tipo de profissão ou indústria. Assim, como os bibliotecários e profissionais de informação são conduzidos na generalidade pelo desejo de disponibilizar o acesso aos recursos de informação e associam a este desejo valores a cumprir na partilha de informação, é adequado que procurem tornar-se especialistas no fenómeno emergente de gestão do conhecimento e estudem as múltiplas perspectivas de outros especialistas. Esta disciplina requer uma aproximação holística e multidisciplinar na gestão de processos, bem como a compreensão dos vários domínios do conhecimento.

É possível estabelecer como definição de gestão do conhecimento, a relação entre as duas áreas: gestão da informação e gestão do conhecimento, sendo a gestão da informação um dos processos críticos na criação do ambiente adequado para gerar e partilhar o conhecimento. Não podendo haver um bom programa de gestão do conhecimento sem que exista um adequado sistema de gestão da informação que o sustente.

Assim, o objecto do presente estudo - rede de bibliotecas para a cooperação regional ou local - enquadra-se em certa medida no **Modelo C** de sistemas de informação. As redes estão condicionadas e regulamentadas pelas políticas territoriais de informação, tanto internacionais como nacionais, regionais ou autárquicas, quer quando se reporta a Portugal, como a outros países. Não obstante, tende a adaptar-se também ao **Modelo D**, dado que a proposta apresentada neste estudo pretende analisar as condições de implementação de um Portal, ou seja, uma das tipologias de ferramentas que podem incorporar o sistema de gestão do conhecimento. E a informação só pode ser gerida quando se converte em conhecimento, quando as pessoas que compõem uma organização assimilam e apreendem nova informação. Neste contexto, o mais valioso que uma organização pode ter é a sua capacidade de aproveitar e integrar as ideias válidas e contributos dos seus aderentes de forma “horizontal”, entendendo-a na íntegra como modalidade de aumento e exploração do conhecimento da organização para a melhoria simultânea da produtividade e da competitividade da mesma.

LÓPEZ YEPES (1991) alerta para o facto de que, sem dúvida, o funcionamento dos sistemas de informação pode comportar problemas de difícil resolução, como sejam: as

limitações ao nível dos recursos tecnológicos e consequente ausência de normalização; a inviabilidade económica e, muito frequentemente, as dificuldades demonstradas pelos utilizadores no manuseio das mais modernas técnicas de recuperação da informação.

Embora se esteja muito distante deste cenário, é interessante observar neste estudo que nem sempre são os problemas tecnológicos que impedem a sua implementação, mas sobretudo os constrangimentos económicos, políticos e sociais ou os impactos no designado ciclo da publicação.

Nesta linha, são analisadas as condições de implementação do Portal da RIBO a partir dos princípios de activação de um sistema de gestão do conhecimento. Da amplitude de contextos tecnológicos e digitais vivenciados pelas bibliotecas nos dias de hoje, resulta uma multiplicidade de aplicações de gestão documental que proporcionam a integridade, interoperabilidade de conteúdos, compatibilidade de formatos e de produtos e serviços informativos, tanto para uso de colaboradores como de leitores-utilizadores.

2.2. Gestão do conhecimento, gestão documental e gestão de conteúdos: o papel das bibliotecas

Os objectivos da gestão da informação centram-se nos processos relacionados com o armazenamento, o tratamento e a difusão do conhecimento explícito que se encontra representado nos documentos. Sem dúvida, neste contexto, a gestão do conhecimento vai um pouco mais além da gestão da informação. A área da gestão do conhecimento encarrega-se de estudar o desenho e a implementação de sistemas cujo principal objectivo é identificar, obter, organizar e partilhar sistematicamente o conhecimento dentro de uma organização, de modo a que este possa ser convertido em valor para essa organização. Segundo ROWLEY (1999),

«Knowledge management is concerned with the exploitation and development of the knowledge assets of an organization with a view to furthering the organization's objectives. The knowledge to be managed includes both explicit, documented knowledge, and tacit, subjective knowledge. Management entails all of those processes associated with the identification, sharing and creation of knowledge. This requires systems for the creation and maintenance of knowledge repositories, and to cultivate and facilitate the sharing of knowledge and organizational learning. Organizations that succeed in knowledge management are likely to view knowledge as an asset and to develop organizational norms and values, which support the creation and sharing of knowledge» (ROWLEY, 1999)⁴⁸

⁴⁸ Cit. por LEE, Hwa-Wei - *Knowledge Management and the Role of Libraries*. [Em linha]. Washington : Asian Division/Library of Congress, 2005 [Consult. 20-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm#8> >

Pode definir-se como um processo sistemático de pesquisa, selecção, organização e difusão da informação cujo objectivo é dotar os profissionais da organização de conhecimentos necessários para o desenvolvimento eficaz do seu trabalho. Nesta linha, dedica-se à conversão de todo o conhecimento (explícito e tácito) em conhecimento corporativo e de o difundir de forma adequada. Ocupa-se, principalmente, das decisões pragmáticas e estratégicas relativas à criação, identificação, captura, armazenamento e difusão do conhecimento integrado de uma organização. E o desenvolvimento destas operações são implementadas em sintonia com a dimensão humana desses processos e respeitando e redesenhando os elementos organizativos necessários. Neste contexto, a gestão da informação é um dos processos críticos na formação do ambiente adequado para criar e partilhar conhecimento, sendo que, como veremos ao longo deste trabalho, e em especial no que se relaciona com os aspectos metodológicos, não pode existir um bom programa de gestão de conhecimento sem que exista um adequado sistema de gestão de informação. E todos os programas de gestão do conhecimento incluem uma importante e substancial dimensão documental que não pode ser obviada ou relegada para segundo plano. As soluções tecnológicas agregadoras permitem, simultaneamente, abranger de forma integrada uma parte importante dos requisitos que geram a implementação de um programa de gestão do conhecimento (**Figura 1**).

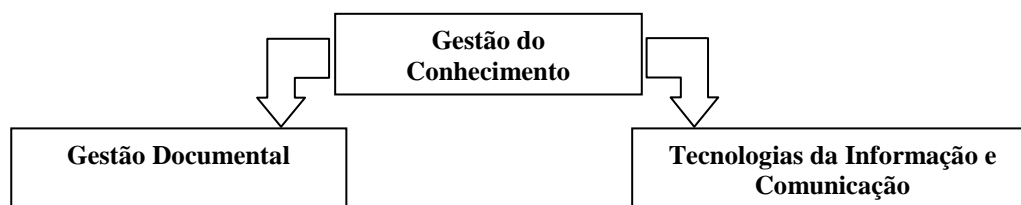


Figura 1: Processo de gestão do conhecimento

Em termos gerais, os sistemas de gestão do conhecimento surgem para dar resposta às necessidades que resultam da evolução tecnológica e seu aproveitamento. Têm acompanhado os desenvolvimentos da rede, reconhecido como um recurso tecnológico credível para melhorar e tornar mais eficiente o funcionamento interno das estruturas organizativas e dos processos (por exemplo como espaço propício ao comércio electrónico).

Actualmente, as páginas Web estáticas tendem a não satisfazer as necessidades de fornecimento de conteúdos completos e organizados. Neste sentido, são requeridas outras tipologias de páginas Web, mais dinâmicas e capazes de comportar actualizações contínuas

através de páginas *Web* escalonáveis (caso das *folhas de estilo em cascata*, ou *Cascading Style Sheets* (CSS)⁴⁹. Em simultâneo, é importante disponibilizar conteúdos a custos reduzidos, que permitam uma fácil gestão, edição e publicação, de preferência com conhecimentos mínimos ao nível da programação informática.

Normalmente são referidas quatro categorias de projectos de gestão do conhecimento, as quais podem ser encontradas na missão, objectivos, actividades e projectos das bibliotecas, a saber: os que visam a criação de repositórios de conhecimento; os que estão relacionados com a melhoria no acesso à informação; aqueles cujo objectivo é alterar a envolvente do conhecimento e os que pretendem valorizar o conhecimento como um activo (*asset*) (DAVENPORT e PRUSAK, 1998).

Digamos que os projectos de gestão de redes de bibliotecas materializados na implementação de um portal, orientado para a gestão da biblioteca digital como serviço desenvolvido em cooperação e voltado para as soluções de apoio aos serviços aos utilizadores é, seguramente, uma das categorias que se enquadra nos objectivos do nosso trabalho.

Arquitectura da Informação e Sistemas de gestão de conteúdos: origem, funções e tipologias

A Arquitectura da Informação é um dos campos de estudo das organizações de informação em ambientes de rede, assim como o conjunto de tecnologias de gestão de projectos de informação corporativa, conhecido como *Content Management Systems* (CMS) - sistemas de gestão de conteúdos.

No momento de planear e construir um sistema de informação digital, é tido em conta como será feita a materialização das estruturas de dados, os protocolos de interligação, os sistemas de tratamento, os sistemas de acesso e a consulta e pesquisa da informação gerida a partir da rede de bibliotecas. Neste contexto, o conceito de Arquitectura de Informação, criado por Richard Wurman, em 1976, é definido por ROSENFELD e MORVILLE (2002: 162) como sendo

«a combinação entre esquemas de organização, nomenclaturas e navegação dentro de um sistema de informação; é o *design* estrutural de um espaço de informação a fim de facilitar a realização de tarefas (*tasks*) e o acesso intuitivo a conteúdos; é a arte e a ciência de estruturar e classificar os *websites* e *intranets* com o objectivo de ajudar as pessoas a encontrar e gerir informação; é uma

⁴⁹ CSS - Mecanismo simples de adicionar estilo gráfico a documentos *web* (como tipos de letra, cores, espaçamentos, etc.). Mais informações sobre *Cascading Style Sheets* em URL: <http://www.w3.org/Style/CSS/>

disciplina emergente e uma comunidade de prática (*community of practice*), que tenta trazer para o contexto digital os princípios de *design* e arquitectura».

Em muitos casos, a Arquitectura de Informação tem como objectivo a definição das regras e modelos de organização do portal, a especificação das páginas e dos elementos que a compõem e a definição do modelo de interacção com o utilizador. Conforme esquematizado na **Fig. 2**, é entendida como um modelo que inter-relaciona objectos (informação-conhecimento/informação-dados) e agentes (arquitecto da informação/utilizadores) mediante a aplicação de tecnologias (para a navegação, visualização, recuperação, etc.), o uso de *standards* (de desenho, estruturação e indexação), a aplicação de conhecimento de diversas disciplinas (*Marketing*, Modelização, Análise, Comunicação, Avaliação, etc.) e a definição de políticas (SAORÍN PÉREZ, 2004).

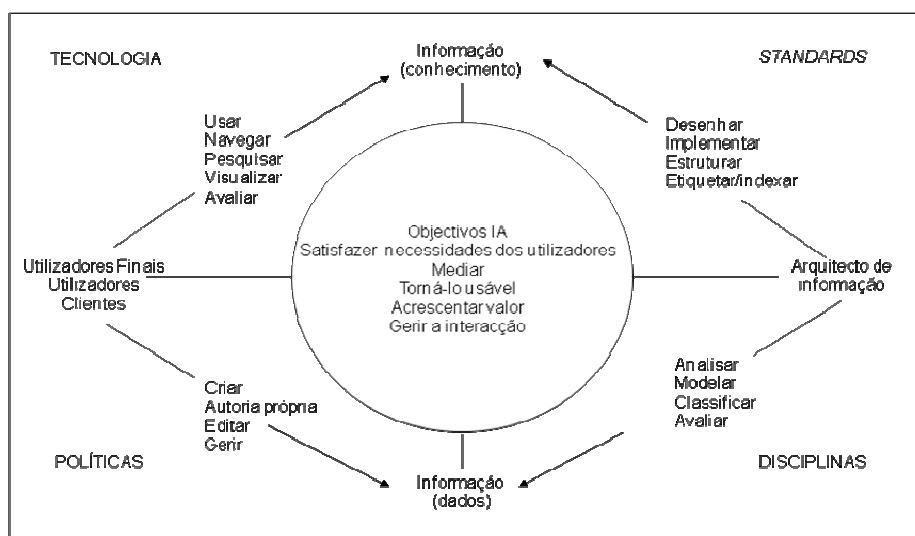


Figura 2: Síntese da arquitectura da informação
(DENN; MAGLAUGHLIN, 2000)⁵⁰

Este conceito integra ainda aspectos singulares como a organização do acesso à informação, o controlo e a gestão e ainda, muito importante, o planeamento estratégico. Do ponto de vista do utilizador, o sistema de informação digital deve cumprir um conjunto de características de usabilidade e navegabilidade. Os especialistas de informação podem assim possuir competências formativas para assumir o papel de arquitectos da informação: com a função de desenhar a interacção com o utilizador final e de mediar os sistemas de informação em função dos serviços para o utilizador final.

⁵⁰ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4, p. 78

No que diz respeito aos sistemas de gestão de conteúdos ou CMS, estes passaram a ser uma expressão na moda desde finais da década de 1990. Estritamente falando, como defendem alguns autores, os sistemas de gestão de conteúdos são mais um novo conceito do que propriamente uma nova tecnologia a aplicar na *Internet* e *World Wide Web* (BROWNING e LOWNDES, 2001)⁵¹.

A gestão do conhecimento tem como principal objectivo desenhar sistemas que permitam que o conhecimento se possa converter em valor para uma organização. A partir desta análise podemos afirmar que a gestão documental deve ser identificada como um dos seus processos centrais e críticos. O sistema de gestão de operações que consolida a gestão documental é assim um subconjunto (central) do conjunto de procedimentos que se define como gestão do conhecimento. Neste sentido, os CMS são conjuntos articulados de aplicações informáticas (ainda que do ponto de vista do utilizador haja a sensação de que se está na presença de um único programa) que integram, na medida do possível, documentos com formatos distintos, convertidos em formato *Extensible Markup Language (XML)* (para mais informação sobre *XML*, ver ponto 2.6. – Tecnologias da Informação e Cooperação em bibliotecas: modelos, formatos, protocolos, metadados e linguagens de comunicação), criando directamente novos documentos neste mesmo formato. Em certa medida, os sistemas de gestão de conteúdos são *standards* tecnológicos que viabilizam a implementação de programas de gestão do conhecimento. Como principais funções identificamos, em síntese, as seguintes:

Funções de Edição de Conteúdos	Funções de Exploração da Web
Criação de conteúdos	Criar ambientes colaborativos
Gestão de conteúdos	Criar perfis de utilizadores
Publicação de conteúdos	Proporcionar sistemas de sindicância de conteúdos
Apresentação de conteúdos	Proporcionar articulação de funcionalidades
	Proporcionar integração de aplicações

Quadro 4: Funções do CMS - sistema de gestão de conteúdos

Depois de abordada a funcionalidade dos sistemas de gestão de conteúdos, interessa recordar que o ciclo de vida dos documentos digitais apresenta significativas mudanças comparativamente ao ciclo de vida da documentação tradicional. Nesta perspectiva, é aceitável designar os conteúdos digitais, ou pelo menos grande parte deles, como documentos. Para BOIKO (2001)⁵², a arquitectura técnica de um sistema de gestão de conteúdos deve responder a vários subsistemas que interagem entre si, ou seja:

⁵¹ Cit. por PÉREZ-MONTORO – *Gestión del Conocimiento, Gestión Documental y Gestión de Contenidos*, pp. 111

⁵² Cit. por GARRIDO e TRAMULLAS – *Sistemas de Gestión de Contenidos*, pp. 144

«Subsistema da colecção: dedicado à criação ou aquisição de informação, deve dar suporte aos processos de criação de conteúdos, suporte a fluxos de trabalho (*workflow*), sindicância de conteúdos e integração de fontes externas. Além do mais deve oferecer suporte a processos de conversão entre formatos diversos e a agregação de conteúdos de fontes diversas em estruturas específicas. Em concreto deve dar resposta a:

- Autoria: processo de criação de conteúdos próprios, facilitando um ambiente de edição, orientado para os utilizadores;
- Aquisição: integração de conteúdos procedentes de fontes externas, mediante sindicância, ficheiros fonte, etc.;
- Conversão: conversão (tanto importação como exportação) de informação em diferentes formatos nos *standards* utilizados no sistema de gestão de conteúdos;
- Agregação: processos para incorporar fontes diversas de informação numa estrutura específica, através do processamento editorial, processamento de segmentação e processamento de metadados.

Subsistema de gestão: encarregue da gestão e controlo dos repositórios de informação, dos grupos de utilizadores e dos processos de suporte para outros subsistemas. Encarrega-se de definir e controlar os fluxos de trabalho que são utilizados por outros subsistemas e da definição de parâmetros para o funcionamento do sistema de gestão de conteúdos aplicado. Os subsistemas devem responder a:

- Repositório: gestão do conjunto de ficheiros, bases de dados, entre outros, que armazenam o conteúdo e os dados associados ao mesmo (destinados ao controle e à configuração);
- Fluxo de trabalho: estabelece a agenda, os pontos de controlo e permite a coordenação entre os diferentes processos de edição e publicação;
- Administração: definição dos parâmetros e variáveis de administração e configuração do próprio sistema de gestão de conteúdos em articulação com os restantes subsistemas.

Subsistema de publicação: encarregue da produção final de publicações ou produtos de informação digital, de maneira automática ou quase automática. Utiliza um modelo baseado em *templates* e deverá oferecer possibilidades de personalização para utilizadores e a possibilidade de produzir para diferentes tipos de plataformas ou clientes. As suas prestações devem oferecer:

- Subsistema de *templates*: criação, modificação e controlo de janelas de publicação e da lógica integrada de publicação, que integra ficheiros planos, conteúdos do repositório, chamadas a fontes externas, etc.;
- Serviços de publicação: definição da lógica de publicação e dos serviços de informação que se oferecem aos utilizador final para apoio ao processo de publicação;
- Suporte a outros tipos de publicação digital: com a proliferação de novas ferramentas, como *smartphones*, *pda*, etc., os produtos de informação digital (na forma de publicações ou interfaces de utilizador) devem ajustar-se às características de visualização e interacção oferecidas por estes dispositivos, que são diferentes das janelas e dos dispositivos actualmente generalizados (GARRIDO e TRAMULLAS, 2006:144-145)».

Qualquer um dos sistemas mencionados não funciona de forma isolada. Dadas as suas características e funções, devem actuar em conjunto uns com os outros, já que partilham e articulam informação de gestão operacional, sem a qual o sistema, como conjunto, não podia

desenvolver as suas funções. Em complemento ao **Quadro 4**, e segundo JENNINGS (2004)⁵³, as principais funcionalidades que um sistema de gestão de conteúdos oferece, devem permitir realizar: a criação e autoria de conteúdos (*Content Authoring*); o suporte de *templates* (*Template Support*); a captura de documentos (*Document Capture*); o repositório de conteúdos (*Content Repository*); a gestão de fluxos de trabalho (*Workflow Management*); o desenvolvimento de páginas Web (*Web Site Development*); a indexação e pesquisa (*Indexing and Searching*); a categorização (*Categorisation*); o controle de versões (*Version Control*); a personalização (*Personalisation*); a publicação na Web (*Web Publishing*); a distribuição de conteúdos (*Content Delivery*); a publicação multicanal (*Multi-chanel Publishing*); a colaboração (*Collaboration*); a sindicância de conteúdos (*Content Syndication*); a agregação de conteúdos (*Content Aggregation*); a segurança de recursos digitais (*Digital Asset Security*); a gestão do ciclo de vida dos conteúdos (*Content Lifecycle Management*); a gestão de documentos (*Records Management*); a gestão de múltiplas páginas Web (*Multiple Web Site Management*) e a integração de aplicações (*Application Integration*).

Numa perspectiva diferente, autores há que se referem aos sistemas de gestão de conteúdos em função das tecnologias que devem incorporar para cumprir determinadas operações (GLAZER, JENKINS e SCHAPER, 2005)⁵⁴, nomeadamente, as de pesquisa e recuperação de informação - ferramentas para a recuperação de informação dentro de um conjunto de documentos (opções que permitem agrupar documentos – *clustering* -, criar e navegar através de taxonomias ou meios de classificação e representação do conhecimento e recuperar dados e texto); as de gestão do conhecimento (*Knowledge Management*) - capacidade de disponibilizar a informação no contexto adequado, bem classificada e organizada e em ambientes colaborativos); a gestão documental (*Document Management*) - suporte à criação de documentos e à recepção de documentos de terceiros, com controlo de versões e níveis de segurança de acesso; a gestão do ciclo de vida e do arquivo de documentos - obedece aos requisitos legais que se estabelecem nas organizações (programas de arquivo, preservação digital e destruição de documentos digitais); a gestão de conteúdos Web (*Web Content Management*) - preparado para a rápida e controlada publicação de conteúdos na Web, tanto na *Intranet* com na *Intranet* ou *Extranet*, nos diferentes tipos de portais que a organização possua; o *Trabalho em colaboração* (*Groupware*) - Suporte para projectos e equipas virtuais, num ambiente de trabalho distribuído, com uso de ferramentas de

⁵³ Cit. por GARRIDO e TRAMULLAS – *Sistemas de Gestión de Contenidos*, pp. 147

⁵⁴ Cit. por GARRIDO e TRAMULLAS – *Sistemas de Gestión de Contenidos*, pp. 148-149

comunicação síncrona e assíncrona; os Portais - devem oferecer acesso a todos os recursos de informação e aplicações da organização, através de um simples cliente *Web*. São gerados mediante a combinação de componentes, de forma a permitir criar uma interface única de trabalho e acesso à informação, com oferta de serviços de agregação, integração e personalização; a gestão de objectos digitais e documentos multimédia (*Digital Asset Management*) - com o aumento da documentação multimédia em diferentes formatos que as organizações produzem e/ou consomem, estes conteúdos estão sujeitos a restrições e direitos legais de acesso (sobretudo, por se relacionarem com o saber fazer da própria organização).

Neste âmbito, a gestão de conteúdos é uma disciplina ampla e a utilização da mesma, assim como dos sistemas e ferramentas que lhe servem de suporte, vai dependendo da sua abrangência, tal como sucede com o conceito de gestão do conhecimento. A definição da arquitectura dos sistemas de gestão de conteúdos demonstra assim uma clara multiplicidade, sendo que os sistemas podem ser analisados segundo subsistemas ou componentes, funcionalidades ou tecnologias.

Em termos de tipologias de sistemas de gestão de conteúdos, verifica-se uma vasta variedade de ferramentas de *software livre* disponíveis, como consta do **Quadro 5**.

Tipo de ferramentas	Plataformas
Plataformas para desenvolvimento de gestão de conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> - Zope : http://www.zope.org/ - Typo3: http://www.typo3.org - Midgard Project: http://midgard.project.org - OpenCMC: http://www.opencms.org - Apache Lenya: http://lenya.apache.org
Sistemas de gestão de documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Alfresco Network: http://www.alfresco.com - Knowledge Tree: http://www.ktdms.com
Portais: a sua criação e manutenção como suporte e ferramenta básica dos serviços de informação <i>Web</i> , é uma das funções principais desempenhada pelos sistemas de gestão e publicação de conteúdos para portais.	<ul style="list-style-type: none"> - PHP Nuke: http://phpnuke.org - Drupal: http://drupal.org http://drupal-pt.org/ - Plone: http://www.plone.org - Joomla: http://www.joomla.org/ http://www.joomlapt.com/ - OMEKA: http://omeka.org/
Aprendizagem virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Claroline: http://www.claroline.net - Moodle: http://www.moodle.org
Bibliotecas digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Fedora: http://www.fedora.info - DSpace: http://www.dspace.org - ePrints: http://www.eprints.org - Greenstone: http://www.greenstone.org
Directórios de recursos de informação	<ul style="list-style-type: none"> - Scout Portal Toolkit: http://scout.wisc.edu/Projects/SPT/ - iVia: http://ivia.ucr.edu
Publicações digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Cofax: http://www.cofax.org - Open Journal Systems: http://www.pkp.ubc.ca/ojs
Ambientes colaborativos (Groupware)	<ul style="list-style-type: none"> - eGroupware: http://www.egroupware.org - phpCollab: http://www.php-collab.org - Wiki: http://www.wiki.org
Blogs	<ul style="list-style-type: none"> - Blogspot: http://www.blogspot.com - WordPress: http://wordpress.org - Serendipity: http://www.s9y.org

Quadro 5: Ferramentas de software livre - sistemas de gestão de conteúdos (Adaptado de GARRIDO e TRAMULLAS, 2006: 149-155)

Na realidade, as organizações constroem os seus sistemas de gestão de conteúdos tendo em conta mais as suas necessidades reais do que as potencialidades teóricas das

plataformas. Neste domínio, o *software* livre⁵⁵ e o interesse generalizado pela sua aplicação é um fenómeno que tem vindo a mudar os modelos de negócio da indústria de *software*. Não se encontra entre os objectivos deste estudo analisar/apresentar com detalhe o mundo do *software* livre e as suas plataformas tecnológicas ou tipologias de licenças existentes. Pretende-se, contudo, discriminar alguns dos critérios básicos que devem cumprir as ferramentas de *software* livre, como seja, oferecer o código fonte da aplicação, distribuir-se em função de algumas das licenças consideradas de referência (ver as licenças disponíveis em *Open Source Initiative* – <http://www.opensource.org>), e permitir a sua modificação, cópia e distribuição livremente, respeitando as normas estabelecidas na respectiva licença.

Muitas destas ferramentas são utilizadas em *intranets* e portais de todo o tipo de organizações e incorporam soluções proprietárias de gestão de conteúdos de custos elevados. Ainda que proliferem produtos e ferramentas de *open source* ou *software* livre não pode ignorar-se que a gestão de conteúdos só funciona adaptando *standards* como o *Extensible Markup Language* (XML)⁵⁶, a sindicância de conteúdos mediante *Really Simple Syndication* (RSS) ou similares, os metadados (em *Resource Description Framework* (RDF), *Dublin Core* (DC) ou outros esquemas) ou o formato *Open Document*, recentemente reconhecido como norma ISO 26300⁵⁷ (formatos de documentos produzidos em aplicações *Office*). Estas soluções procuram, acima de tudo, tornar sustentável tanto a interoperabilidade dos sistemas como a compatibilidade de documentos.

2.3. Cooperação, redes e sistemas nos serviços de informação e documentação

Clarificado o posicionamento teórico e o enquadramento conceptual desta investigação, vamos, agora, precisar os conceitos de “Cooperação”, “Redes” e “Sistemas” determinantes na prossecução deste estudo.

Ao rever a literatura sobre o conceito de cooperação é, de um modo geral, consensual, a apreciação favorável quanto à necessidade das bibliotecas desenvolverem projectos em cooperação (MERLO VEGA e ROJO, 1998; DÍEZ HOYO, 1992). A cooperação, é porém um

⁵⁵ *Software* livre, de acordo com a definição da *Free Software Foundation*, é qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições. O conceito de livre é aplicado por oposição ao conceito de *software* restrito (*software* proprietário), mas não ao *software* que é vendido para obter lucro (*software* comercial). A distribuição mais comum de *software* livre é feita através da atribuição de licenças de *software* livre e da disponibilização dos códigos fonte dos programas.

⁵⁶ *Extensible Markup Language* (XML) – URL: <http://www.w3.org/XML/>

⁵⁷ A ISO/IEC 26300:2006 define um esquema XML para as aplicações do *office* e suas semânticas. Este esquema é adequado para documentos dos designados programas utilitários (documentos texto, folhas de cálculo, gráficos, apresentações, etc.), mas não é restrito a este tipo de documentos. O projecto *OpenOffice* disponibiliza *software* de código aberto, alternativo ao *software* proprietário - <http://www.openoffice.org/>

complexo fenómeno que implica benefícios mas também implica retrocessos nas negociações, ajustes e sacrifícios, o que requer contínua renegociação acerca dos trâmites das relações de cooperação. O acto de cooperar, há muito utilizado entre as bibliotecas, é relativamente ambíguo atendendo a que é aplicado para designar qualquer actividade que duas ou mais bibliotecas realizam em comum. Assim interpretada, a cooperação abarcaria múltiplas formas e usos. Neste contexto, é aconselhável delimitar a cooperação às acções levadas a cabo por várias bibliotecas, no entanto com base na formalização de acordos conjuntos e normalizados, com objectivos comuns e que colocam ao serviço da colaboração interbibliotecas, o pessoal e os meios necessários. Para clarificar a sua dimensão, identificam-se alguns elementos necessários, nomeadamente (MERLO VEGA, 1999):

- Bibliotecas, colecções e serviços: Agentes principais que participam nas tarefas a realizar e em distintas actividades cooperativas;
- Acordos: Sem a existência de acordos que formalizam o processo de colaboração também se pode falar de cooperação, no entanto num sentido bastante mais geral;
- Normas: Qualquer tarefa realizada em comum requer uma normativa que sirva de quadro de referência para o desenvolvimento dos trabalhos de cooperação;
- Estrutura organizativa: A actividade cooperativa formalmente estabelecida deve contar com órgãos representativos de todas as bibliotecas e que coordenam o correcto funcionamento das acções;
- Infra-estrutura e meios técnicos: Sem equipamento próprio, a cooperação dificilmente alcançará os seus objectivos. É necessário que as bibliotecas detenham os meios para ser empregues nos serviços cooperativos;
- Objectivos, programas e projectos: As redes cooperativas devem procurar alcançar objectivos que se materializarão em programas globais e projectos concretos.

A acção de cooperação entre bibliotecas é assim um dos campos de estudo mais complexo no domínio das Ciências da Informação e Documentação, já que a sua natureza implica uma análise e apreciação da missão, objectivos e funções das bibliotecas de diferentes tipologias, respectivas vantagens e desvantagens de desenvolvimento, bem como das necessidades dos utilizadores que recorrem aos seus serviços. A condição histórica das bibliotecas é a base sobre a qual se deve desenvolver a cooperação, tendo em conta a mudança de enfoque, desde mais orientada para as colecções, à mais orientada para os serviços aos utilizadores. Segundo alguns autores, a cooperação entre bibliotecas é entendida como um

meio para poder ser dado cumprimento aos seus objectivos e, por essa via, oferecer serviços de qualidade. Nessa medida, as bibliotecas não podem trabalhar de forma isolada, devendo associar-se com outras para satisfazer as necessidades informativas dos seus utilizadores.

Da análise da literatura especializada reflectem-se diferentes perspectivas do conceito de cooperação, partindo do conceito mais lato de cooperação de MERLO VEGA (1998)⁵⁸, enquadrado na *Internet*, que entende a cooperação como qualquer tipo de colaboração que apoia o desenvolvimento profissional, até ao mais sofisticado de BOLT (2000)⁵⁹, no contexto da cooperação de bibliotecas multitypo, estabelecendo conceitos formais de cooperação, coordenação e colaboração.

Finalmente, se analisarmos a cooperação quanto à classificação, MERLO VEGA (1999) refere que pode ser levada a cabo de distintas maneiras, dependendo dos objectivos que se persegue, do âmbito pretendido e das actividades que se realizem. Em traços gerais, e tendo em conta que uns tipos podem excluir ou não os restantes, pode-se sistematizar níveis em função da perspectiva:

- Geográfica: cooperação internacional; nacional ou local;
- Temática: cooperação geral (colecção generalista); especializada (colecção sobre assuntos específicos);
- Finalidade: baseada em produtos (catálogo colectivo, ...); serviços (empréstimo interbibliotecas, referência *online*...); sistemas integrados de gestão de bibliotecas e políticas (regulamentos ou procedimentos).

Compreender a cooperação em relação às actividades, oferece outras opções, tais como:

1. Desenvolvimento de colecções: selecção, aquisição e/ou avaliação cooperativa de documentos (Áreas de aquisição especializadas entre cada biblioteca participante; propriedade conjunta com o objectivo de restringir a compra de materiais; atribuição, comunicação e divulgação prévia das aquisições);
2. Catalogação partilhada: simplificar processos e tarefas de tratamento documental (Facilitar o acesso a uma base de dados bibliográfica comum/ou localização a partir de catálogos colectivos; poupar tempo e custos; reunir catálogo de autoridades uniforme e fiável; ampliar recursos documentais para prestar um serviço de

⁵⁸ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.66

⁵⁹ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.67

informação bibliográfica de maior qualidade; base de dados bibliográfica ampla que permita fazer face ao empréstimo interbibliotecas; proporcionar dados que permitam avaliar e quantificar as colecções);

3. Empréstimo interbibliotecas: uma das formas mais antigas de cooperação bibliotecária e uma das mais utilizadas (maior difusão possível de colecções);
4. Cooperação na conservação: realização de projectos conjuntos de preservação e conservação (manutenção de depósitos cooperativos, utilizados para armazenar os documentos de uso menos frequente, como também para preservar colecções valiosas de manutenção dispendiosa);
5. Outras formas de cooperação: Colaborar no desenvolvimento de planos de informação e projectos cooperativos; intercâmbio de pessoal técnico entre unidades que facilite a reciclagem profissional, assim como a cooperação e intercâmbio de opiniões; colaborar na edição de produtos, impressos ou electrónicos; partilhar *software* ou bases de dados electrónicas mediante o multi-acesso em linha; cooperar através de planos de formação do pessoal, mediante a realização partilhada de cursos/acções de formação; investigação teórica conjunta de estudos de viabilidade respeitante a equipas, procedimentos ou produtos.

Por último, é importante que haja uma reflexão mais alargada às modalidades de colaboração e cooperação *online* a desenvolver nas redes de bibliotecas:

1. Comunicação entre profissionais: o correio electrónico, as listas de distribuição de notícias e informação facilitam a comunicação entre bibliotecas;
2. Fontes de informação e colecções virtuais: Partilhar fontes de informação electrónica equivale a partilhar recursos;
3. Aquisição: Este tipo de cooperação, mais que entre bibliotecas, estabelece-se, fundamentalmente, entre bibliotecas e fornecedores. O acesso em linha aos catálogos ou a informação sobre os projectos de partilha de dados entre editores e bibliotecas é um bom exemplo;
4. Acesso à informação bibliográfica/recursos de informação digital: se um dos grandes avanços da cooperação bibliográfica foi a criação de catálogos colectivos, um avanço todavia maior é a possibilidade de aceder em linha através da *Internet* a esses catálogos, independentemente da localização;

5. Fornecimento e circulação de documentos: outra das actividades clássicas de cooperação é o empréstimo interbibliotecário, pedido de reservas de documentos *online*, renovações, notificação quanto a novidades entradas no catálogo, consulta do histórico de empréstimo, entre outras;
6. Apoio técnico: muitas vezes a melhor maneira de resolver uma dúvida passa por consultar os outros colegas, para isso pode conhecer-se manuais de procedimentos colocados em linha pelas distintas bibliotecas;
7. Novos serviços: neste domínio pode incluir-se uma vasta lista de opções, cuja característica comum é a que não começou a expandir-se até que se difundiu a *Internet*. Trata-se do acesso consorciado a bases de dados, redes de CD-ROM, acesso a publicações electrónicas, entre outros;
8. Formação e desenvolvimento profissional: A *Internet* permite que se programem formações, encontros ou seminários e que se coloquem materiais *online* para que sejam utilizados por quem assim o deseje;
9. Investigação e projectos conjuntos: A *Internet* facilita o trabalho de investigação, permitindo o acesso à informação de modo simples e fácil;
10. Informação institucional: também pode considerar-se como uma forma de cooperação o facto das bibliotecas informarem do seu funcionamento e serviços através das suas páginas *web*. Esta situação pode servir para apoiar as outras bibliotecas a orientar os seus serviços ou a criar serviços novos.

Segundo DÍEZ HOYO (1993)⁶⁰, e reportando à experiência da vizinha Espanha, o conceito de cooperação interbibliotecária é uma realidade na década dos anos trinta, se bem que com muitas condicionantes e num contexto muito distinto do actual. Desde aqueles anos até aos nossos dias, é possível distinguir três grandes etapas:

- Desde 1930 até 1960: Período de expansão da cooperação, porém baseado no voluntarismo e na descoordenação;
- Desde 1960 a 1980: Fase que esquece as fórmulas cooperativas ensaiadas anteriormente, tendendo ao individualismo e à auto-suficiência (é um momento de crescimento económico);

⁶⁰ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.67

- Desde 1980 em diante: Ressurge a necessidade de cooperar, mas atendendo a motivações muito distintas das existentes no primeiro período, pois o voluntarismo vai ceder à racionalidade do processo de cooperação.

Feita a familiarização com os conceitos e o contexto geral da “cooperação”, passemos a observar o tema das “redes” e “sistemas”.

ROS GARCIA (1998)⁶¹ identifica diferentes abordagens às concepções de “sistema de informação” e de “rede de bibliotecas”. Tendo como ponto de partida o conceito de sistemas de informação e com o complemento de resultados de análises e considerações que de sistema e rede de bibliotecas fazem diferentes autores e entidades, ROS GARCIA (1998) descreve algumas tendências nas seguintes linhas conceptuais (**Quadro 6**):

- «O *sistema* implica validação jurídica ou política territorial;
- Identificação de conceitos: *sistema* e *rede*;
- *Sistema* implica hierarquia, e *Rede*, igualdade;
- Conotação tecnológica da *rede*;
- *Rede* associada a conceitos de cooperação e partilha de recursos;
- *Rede* como tipo particular de *sistema* (sistema cooperativo);
- *Sistema* de *sistemas*: comporta cooperação entre diferentes administrações (colaboração institucional);
- *Rede* pode pertencer a distintos *sistemas*» (ROS GARCIA, 1998)

Da observação destas linhas conceptuais, resultam critérios de diferenciação centrados num conjunto de qualidades com abordagens de distintos autores, as quais se especificam em seguida.

<i>Sistema</i> radicado na validação jurídica	ISO, ATHERTON, ROS, LÓPEZ YEPES, LAMARCA, SELGAS Y ARMARIO
Identificação dos conceitos de <i>sistema</i> e <i>rede</i>	ATHERTON, VAZQUEZ Y VIESCA, MARTIN, WOOSWORTH, CAMPBELL
Implicação hierárquica no <i>sistema</i> e de igualdade em <i>rede</i>	CARRIÓN, LÓPEZ YEPES, ROS, LAMARCA, CUESTA GUTIÉRREZ, GÓMEZ HERNÁNDEZ, HILARIO HERNÁNDEZ
Conotação tecnológica da <i>rede</i>	UBIETO, WOODSWORTH, ALA, WALS, ALCALÁ CORTIJO, TORT, HILARIO
<i>Rede</i> associada aos conceitos de cooperação e de partilha de recursos	CUESTA GUTIÉRREZ, LUISA ORERA, GLOSSARIO ALA, VARELA OROL
<i>Rede</i> como tipo particular de <i>sistema</i>	CARRIÓN, ALA ENCICLOPEDIA, ANDERLA
<i>Sistema</i> de <i>sistemas</i>	GÓMEZ HERNÁNDEZ, HILARIO HERNÁNDEZ
<i>Rede</i> pertence a diferentes <i>sistemas</i>	HILARIO HERNÁNDEZ

Quadro 6: Linhas conceptuais Sistema *versus* Rede
(GARCÍA MARTÍNEZ, 2006: 73)

⁶¹ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.70

Como mencionámos acima, a amplitude do conceito de sistema é susceptível de incluir redes (sistema como conjunto de redes). O sistema relaciona-se com as políticas territoriais de informação, limitado pelo âmbito jurídico que abarca, mesmo que o campo de acção territorial da rede seja aberto, sem estar condicionado por delimitações jurídico-administrativas. No sistema, as bibliotecas dependem de órgãos, mesmo que na rede sejam independentes e se vinculem mediante acordos em função de programas de cooperação geralmente focalizados em partilhar recursos. A organização do sistema concebe-se de forma hierárquica, mesmo que a rede possa adoptar outras configurações, com relações horizontais, fundamentadas na ideia da igualdade das suas componentes. As redes modernas tendem para uma conotação tecnológica, mesmo que os sistemas careçam delas, sendo mais receptivo a influências técnico-administrativas. Alguns autores associam, com frequência, o conceito de cooperação ao de rede de bibliotecas, característica que CARRION GÚTIEZ (1993)⁶² defende ao apresentar a cooperação realizada habitualmente através das redes de bibliotecas como um dos caminhos para obter determinado nível de serviços procurados pela comunidade.

Assim, VARELA OROL (1988)⁶³ estabelece a cooperação como o fundamento que consolida as redes de bibliotecas. Alguns autores referem ainda que a cooperação que sucede de forma permanente entre uma série de bibliotecas é plausível de constituir uma rede (LAMARCA, 1993⁶⁴ e IFLA, 2000)⁶⁵. Por sua vez, o conceito de “sistema urbano” de bibliotecas refere-se a um conjunto organizado de serviços e processos de biblioteca que actuam de forma coordenada no contexto de uma cidade ou região, orientados para a realização de metas específicas. Quanto ao conceito de “rede” de bibliotecas, este envolve a constituição de um grupo de bibliotecas que partilha determinados elementos comuns, como a dependência administrativa, o âmbito territorial, projectos de cooperação em campos concretos, serviços específicos, tipologias, entre outros. Como tal, o termo de rede tem sido usado como sinónimo de sistema, podendo falar-se indistintamente de sistema de bibliotecas ou de rede de bibliotecas. De qualquer forma, quer se trate do conceito de sistema urbano ou de redes de bibliotecas, ambos têm implícita a importância da cooperação (SELGAS e ARMARIO, 2001). O sistema urbano de bibliotecas pode envolver diferentes redes, concretizando-se diferentes actividades de cooperação entre as múltiplas tipologias de

⁶² Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.69

⁶³ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.69

⁶⁴ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural*, p.69

⁶⁵ IFLA/UNESCO – *Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO*. Lisboa: Editorial Caminho, 2003. ISBN 972-21-1567-7

bibliotecas que o compõem. Esta prática pode estender-se também a outros agentes culturais e informativos que, para alcançar objectivos comuns, podem chegar a fazer parte do próprio sistema e partilhar total ou parcialmente alguns recursos e objectivos.

Para chegar à definição de sistema é preciso definir previamente os conceitos doutrinários e fundamentais que determinam tal acepção. A ubiquidade do sistema de bibliotecas em relação ao sistema de comunicação e à aprendizagem ou educação permanente que caracteriza a actual sociedade de informação, proporciona o quadro de actuação e de influência recíproca que guia a sua actividade e justifica a sua existência.

Segundo LOPEZ YEPES (1995), a teoria das organizações é a base essencial que, junto à teoria dos sistemas de informação, compõe a teoria dos sistemas de bibliotecas. Neste sentido, cabe apontar considerações que, por um lado, dizem respeito aos sistemas de informação como organização, enquanto define a teoria da organização como estrutura formal e explícita de funções e posições, e, por outro lado, coloca a organização nas próprias origens da ciência da informação e da documentação, já que, para OTLET (1934), a documentação era ciência, técnica e organização. Assim, a acrescentar ao paradigma sistémico subjacente às modernas escolas que tratam a teoria da organização, é importante referir a corrente de pensamento integradora derivada da cibernética e a teoria geral de sistemas denominada “Escola de Sistemas”. Numa vertente mais prática, identifica-se o paradigma sistémico associado ao modelo de planeamento estratégico defendido por BRYSON (1992)⁶⁶. Defende que é a análise do ambiente externo onde se desenvolve a dinâmica social para implementar uma organização real, que permite conhecer o ponto de situação do sistema, a cada momento, facilitando a sua adaptação gradual de acordo com as circunstâncias.

Na base das argumentações anteriores, foi preparado o **Quadro 7**, tendo como referência as características que diferenciam os conceitos de “sistema” e de “rede”. Há uma tendência para fazer desaparecer a diferenciação entre o conceito de “sistema” e de “rede” de bibliotecas. Se bem que tradicionalmente distintos pela motivação histórica que os gerou, a característica de globalização que impera na actual sociedade de informação e que supõe a sua convergência em objectivos e planeamentos, unem os dois conceitos. Portanto, esta globalização, radicada na convergência de objectivos no âmbito das bibliotecas, vai incidir no acesso e uso da informação, independentemente da forma de configuração que seja adoptada para as promover. É precisamente a característica configuração do sistema e da rede a chave que propiciou que, ao longo dos tempos, tenha permanecido aquela divisão conceptual.

⁶⁶ Cit. por GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa – *Sistemas Bibliotecarios: análise conceptual e estructural*. pp. 76

Correspondendo a configuração ao modo de organização que adoptam as bibliotecas integrantes do sistema e/ou rede de bibliotecas para a consecução dos seus objectivos, é precisamente a partir de uma análise sistémica das suas relações que podem ser apreciadas as diferenças nos seus modelos de organização. Assim, compreende-se uma distinção entre a configuração hierárquica de sistema em comparação com as relações horizontais de rede.

Esta classificação aparentemente tão simples, resulta complexa enquanto modalidade de estabelecimento de processos, funções, pessoal, administração, financiamento, planeamento, normalização, serviços, infra-estruturas físicas e tecnológicas, controle e avaliação. As relações que se estabelecem entre e dentro destes parâmetros, incorporam-se e constituem formatos distintos num ou noutro modelo de configuração, hierárquico ou horizontal. É neste campo que assenta a origem das designações de “sistema” e “rede” de bibliotecas, respectivamente:

	Sistemas de Bibliotecas	Redes de Bibliotecas
Configuração	Hierárquica	Horizontal
Âmbito Territorial	Validação jurídica	Aberta
Base de Funcionamento	Órgãos e Centros	Programas
Relações	Naturais	Cooperação
Iniciativa	Política	Voluntária
Responsabilidade	Institucional	Profissional
Quadro Organizativo	Legislação	Acordos/Protocolos
Carácter Regulador	Formal	Informal ou Formal
Financiamento	Governamental	Não Governamental
Planificação	Territorial	Funcional
Serviços	Todos	Aplicações Cooperativas
Prestação	Directo	Indirecto
Base tecnológica	Meio ou recurso	Origem
Visibilidade	Concentração	Dispersão

Quadro 7: Esquema diferenciador de sistema de bibliotecas e rede de bibliotecas
(GARCÍA MARTÍNEZ, 2006: 77)

No quadro dos pressupostos enunciados, a delimitação territorial é feita em função da organização que se desenvolve entre as bibliotecas, a qual, no caso dos sistemas, se contextualiza nas políticas territoriais. Como tal, concebe-se para que, prioritariamente, proporcione serviços públicos à população residente no município ou região delimitada pela estrutura político-administrativa do país.

Não obstante o que sucede com os sistemas, a rede de bibliotecas poderá não ter uma delimitação territorial juridicamente definida, na medida em que se caracteriza pela abertura relativamente à população abrangida. Esta situação tem repercussões indirectas e tem como retorno o resultado do trabalho em rede, tanto em qualidade como em quantidade de recursos ou serviços fornecidos. Em síntese, falamos de redes de colaboração quando as estruturas envolvem vários actores que se coordenam para atingir objectivos comuns através da

conjugação dos respectivos esforços. Esses objectivos podem estar relacionados, exclusivamente ou de forma complementar, com alvos:

- Materiais: a construção e manutenção de algo em concreto como um projecto, serviços ou infra-estruturas, entre outros;
- Imateriais: a definição de modelos, conceitos e o desenvolvimento comum de normas e procedimentos de trabalho, por exemplo;
- Estratégicos: concertação colectiva visando promover certas temáticas, assuntos, áreas ou decisões.

2.4. Redes culturais, sociais e tecnológicas: novas geografias da cultura, informação e conhecimento?

Em sentido lato, a globalização implica que os acontecimentos que sucedem numa determinada instituição, empresa, sociedade ou território, poderão vir a afectar outras instituições, empresas, sociedades e territórios. Atendendo à intensificação das relações e interdependências mundiais, colocam-se novos desafios à competitividade dos territórios de produção, em particular no domínio das redes de articulação local-global. O modelo de meio inovador concilia dinâmicas territoriais segundo o pressuposto de que os mecanismos de desenvolvimento regional residem nas regiões capacitadas para incorporar novas tecnologias e acumular conhecimento através de um processo gradual de aprendizagem colectiva e interactiva.

Assim, seja qual for o tipo de rede, adquirem papel de relevo as interacções entre as redes institucionais ou empresariais locais e as redes exteriores de instituições ou de empresas inovadoras, com o subsistema institucional, nomeadamente, os centros tecnológicos, as universidades, instituições de I&D, de educação e formação especializada, as entidades da administração pública, entre outras.

A globalização e a emergência de uma “sociedade do conhecimento” são fenómenos de uma enorme complexidade que interagem de maneiras diversificadas com a evolução do sector cultural, das comunicações e modos de vida. De acordo com CASTELLS (2002), o novo paradigma tecnológico, a partir dos anos setenta do século XX até a esta data, fundamenta-se nas tecnologias que integram vários modos de comunicação, em rede interactiva a partir de múltiplos pontos, em tempo escolhido (real ou passado), em rede global, em condições de acesso livre e a custo reduzido, com o recurso ao hipertexto e à metalinguagem, reunindo no mesmo sistema as modalidades escrita, oral e audiovisual da

comunicação humana, alterando de forma fundamental o carácter da comunicação e modelando a cultura (CASTELLS, 2002).

Por sua vez, ASCHER (2007) identifica os modos pelos quais os indivíduos se movimentam numa “sociedade de hipertexto”

«Cada indivíduo passa cada vez mais de uma rede a outra, de um universo» ou campo «social a outro, fazendo uso de uma combinação de meios reais e virtuais de comunicação (...). Os indivíduos deslocam-se também, realmente ou virtualmente, entre universos sociais distintos e individualmente articulam as respectivas ligações em configurações diferentes. (...) Formam uma espécie de hipertexto» e de «hipermédias».

«São os “indivíduos-palavras” que constituem, eles próprios, as principais ligações entre esses “textos-campos sociais”. (...) Uma sociedade onde os indivíduos se movem em todos os sentidos, a todas as horas do dia e da noite, uma sociedade hipertexto onde os indivíduos passam rapidamente de um meio social a outro, onde as sequências de actividades se sobrepõem e entrelaçam, onde os laços sociais se escolhem, se constroem e se unem mas também se desunem livremente. Tal sociedade hipermoderna gera novos lugares, os hiperlugares, (...) ou seja, lugares onde os indivíduos podem quase simultaneamente ter, se o desejarem, diferentes actividades, em múltiplos campos sociais, tendo como parceiros os indivíduos que para tal escolheram, estejam eles presentes real ou virtualmente (ASCHER, 2007: p. 117-133)»⁶⁷

Em termos gerais, é necessário renovar os modelos de bibliotecas de modo a conjugar recursos e relações. E a cooperação sempre esteve presente na filosofia de trabalho das bibliotecas e, em concreto, a cooperação em rede. Assume-se como um dos objectivos fundamentais do sistema de bibliotecas e de gestão da informação, tendo como finalidade otimizar recursos e melhorar serviços ao utilizador. As modalidades de cooperação bibliotecária formais, como os consórcios, as redes, os sistemas integrados de informação ou o apoio de mecenas ou patrocinadores, vêm dotar a biblioteca dos benefícios da cooperação e do intercâmbio de serviços mediante o reforço de sinergias junto da sua comunidade. A gestão de bibliotecas já não deve confinar-se apenas à automatização de um sistema local, autónomo. Desde o início da automatização e informatização de sistemas de bibliotecas que vêm surgindo projectos de cooperação baseados na tecnologia, nos quais assentam propostas avançadas enquanto estratégias para serviços bibliotecários.

No contexto da sociedade de informação, as organizações são consideradas como organizações-rede, formadas por uma teia a todos os níveis, baseadas nas trocas e

⁶⁷ Cit. SALAVISA, Isabel; RODRIGUES, Walter; MENDONÇA, Sandro – Inovação e Globalização: Estratégias para o desenvolvimento económico e territorial. Porto: Campos das Letras, 2007, p. 117-133

transferências de informação (CASTELLS, 2002). Este paradigma global é igualmente válido para as bibliotecas, que, em analogia, formam uma biblioteca-rede, não só com outras bibliotecas na perspectiva tradicional da cooperação bibliotecária, mas também com a envolvente, utilizadores e fornecedores de informação. Ao abordar a biblioteca-rede não estamos a tratar somente da “biblioteca ligada a redes”, mas também da biblioteca como organização-rede. Esta adopta um papel de troca de informação e processos informativos com outras entidades com as quais se relaciona, materializada muitas vezes através das redes de comunicação. Esta perspectiva de rede pode ser construída como uma teia dos seguintes eixos fundamentais da biblioteca (SAORÍN PÉREZ, 2004: 151):

- Desde o ponto de vista das ferramentas informativas, a biblioteca deixa de ser uma biblioteca-catálogo e passa a ser uma biblioteca nó de rede (SCOLARI, 1995)⁶⁸;
- A relação com os utilizadores tende a estabelecer-se cada vez mais no espaço das redes electrónicas, quer seja presencial como à distância. Acentuam-se as capacidades dos serviços de biblioteca para construir comunidades baseadas nas relações informativas (PANTRY, 1999)⁶⁹;
- Os serviços em rede funcionam de forma integrada e em articulação com os produtores de informação;
- Colabora com outras bibliotecas com a finalidade de gerir e prestar serviços de apoio ao leitor-utilizador, como o empréstimo interbibliotecas, referência ou informação bibliográfica;
- A colecção encontra-se distribuída em diversos patamares da rede, com distintos níveis de acessibilidade, sendo simultaneamente local e remota;
- Tecnicamente consiste numa rede de sistemas integrados, sendo que as aplicações informáticas se integram e complementam entre si mediante canais que organizam os recursos de acordo com a sua disponibilidade em rede. A este nível articulam-se a *Internet*, a *Intranet* e a *Extranet*;
- Integra no seu sistema de pesquisa e recuperação de informação o acesso a outros recursos, como sejam, catálogos de outras bibliotecas, bases de dados temáticas, informação especializada sobre cada instituição cooperante, sistemas de pesquisa na

⁶⁸ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*, p. 151

⁶⁹ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*, p. 151

Internet, sistemas comerciais de informação, entre outros (CRAWFORD; GORMAN, 1995)⁷⁰;

- Actuação em cooperação relacionada com os procedimentos técnicos ou elaboração de produtos informativos, poupando custos e rentabilizando recursos;
- O sistema de informação da biblioteca forma uma rede constituída por sistemas de pesquisa automatizados, documentos electrónicos, pessoal técnico, fontes de informação impressa, recursos de informação secundária e utilizadores.

As bibliotecas devem então pertencer a uma dupla rede (BRAVO, 2000)⁷¹: rede de instituições culturais e de serviços locais e rede mais ampla de instituições culturais do mesmo tipo e com a finalidade de partilhar serviços, experiências e informação.

Do ponto de vista do utilizador, a biblioteca-rede é representada através de dois modelos de acesso à informação. Por um lado, o utilizador vai aceder a recursos e sistemas de informação que lhe são úteis, bem como a serviços disponibilizados por fornecedores e distribuidores de informação dos parceiros da rede de cooperação. Os graus de acesso vão depender directamente do utilizador, sendo o acesso realizado através das redes públicas ou redes locais (**Fig. 3**).

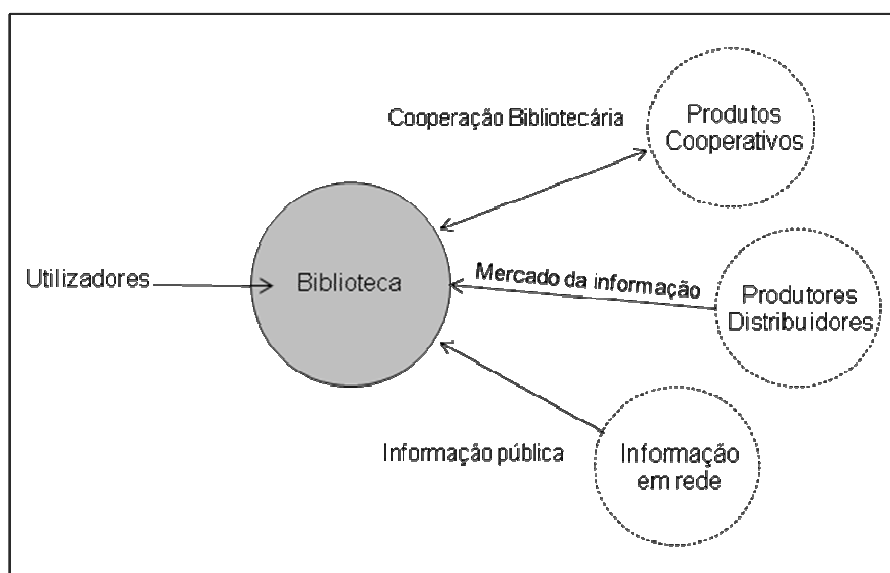


Figura 3: A biblioteca-rede na perspectiva da biblioteca⁷²

⁷⁰ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*, p. 151

⁷¹ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*, p. 151

⁷² SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4, p. 152

Por outro lado, o utilizador acede a produtos ou serviços cooperativos que são o resultado do trabalho conjunto das redes de bibliotecas (**Fig. 4**).

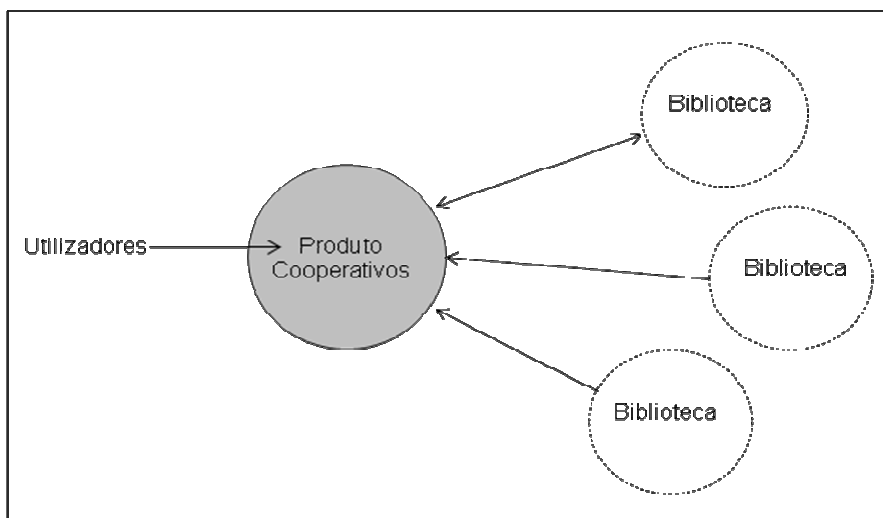


Figura 4: A biblioteca-rede na perspectiva dos produtos cooperativos⁷³

As redes de comunicação diluem as fronteiras entre utilizadores, bibliotecas e produtores de informação, coexistindo todos no mesmo espaço virtual, submetidos a normas e condições de actuação. No entanto, a mera existência das redes ou a presença em redes não garante por si só o acesso à informação. É necessário proporcionar uma integração aberta entre sistemas, a qual permita que a biblioteca funcione como um portal mediador do acesso a múltiplos recursos de informação.

A utilização de redes de comunicação na biblioteca implica assim uma capacidade de actuação em três campos principais: a gestão interna - gestão da biblioteca mediante Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGB); o acesso a recursos externos - através de agregadores de informação de outras bibliotecas ou de recursos disponíveis na *Internet* e difusão da informação - possibilidade de distribuir informação mediante envio de documentos, comunicação por correio electrónico ou manutenção de uma página *Web* para consulta pública.

Como perspectivava LÉVY (1997), «Os paradigmas já não têm lugar, já não há tempo para constituir territórios, já não é esse o problema: é preciso difundir, circular, constituir redes. Já não é tempo de teorizar: modeliza-se, estimula-se, opera-se» (LÉVY, 1997). Além disso, importa salientar que os ambientes colaborativos a que a *Web 2.0* veio dar corpo vão ao encontro do que LÉVY designava já de “inteligência colectiva”:

⁷³ SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4, p. 152

«É uma inteligência globalmente distribuída, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que conduz a uma mobilização efectiva das competências. (...) o fundamento e o fim da inteligência colectiva é o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas, e não o culto de comunidades *fetichizadas* ou *hipostasiadas*. Ninguém sabe tudo, toda a gente sabe alguma coisa, todo o saber reside na humanidade. Não existe um reservatório de conhecimento transcendente e o saber não é senão aquilo que as pessoas sabem. A coordenação em tempo real das inteligências faz intervir dispositivos de comunicação que, para além de um certo limite quantitativo, não podem deixar de assentar nas tecnologias numéricas da informação. Os novos sistemas de comunicação deveriam oferecer aos membros de uma comunidade os meios necessários à coordenação das suas interacções no mesmo universo virtual de conhecimentos. (...) Nesta perspectiva, o ciberespaço tornar-se-ia o espaço móvel das interacções entre conhecimentos e conhecedores de grupos inteligentes desterritorializados» (LÉVY, 1997: 38-39).

Na abordagem que temos vindo a fazer, os contributos da obra de CASTELLS, ASCHER e LÉVY apoiam assim na reflexão em torno da pergunta de partida do presente estudo: «Quais os aspectos inerentes ao processo de cooperação em Rede necessários à sustentação do Portal da RIBO e consequente disponibilização de recursos, serviços e conteúdos fundamentais à sua apropriação pela comunidade?»

A rede internética com a sua tecnologia digital na base da produção, do armazenamento, da recuperação e da disseminação de doses gigantescas de informação, constituindo o “ciberespaço” (Pierre Lévy), o “espaço de fluxos” (Manuel Castells) e a “sociedade hipertexto ou hipermédia” (François Ascher), está a revolucionar e a instaurar o reordenamento possível para os serviços de informação e para os comportamentos de mediadores (arquivistas, bibliotecários, documentalistas, gestores de informação, designers de conteúdos multimédia, etc.) e de utilizadores (em especial, aos nativos ou geração internet)⁷⁴. Compete, assim, aos profissionais de informação adoptarem novos papéis e renovarem competências.

Segundo ALLEN (1996), pode falar-se de “desintermediação” quando se reporta aos serviços prestados aos utilizadores finais que muito facilmente obtêm a informação que pesquisam sem o apoio de um intermediário. Esta situação induz, na figura do profissional da informação, o reforço do papel de formador e de orientador na pesquisa em ambientes digitais (*sites*, portais, blogs, wikis, entre outros). Assim, enquanto especialistas de informação, ao bibliotecário importa desenvolver mediações complementares: por um lado,

⁷⁴ Marc PRENSKY (2001) no artigo *Digital Natives, Digital Immigrants* apresenta a sua visão sobre a geração de pessoas que, nascidas entre as décadas de 1980 e 1990, têm vivido imersos num mundo digital. A referência aos nativos digitais era já defendida por Don TAPSCOTT (1998) em *Growing up Digital*, obra onde profetisa acerca da Geração Internet.

proporcionar a interacção em instituições culturais com *sites* ou portais interactivos localizados nos espaços de fluxos e na sociedade do hipertexto ou hipermédia (por meio das redes sociais - *facebook*, *Google +* -, *mashups*, plataformas de partilha de conteúdos texto, vídeos, sons, etc. - *Blogs*, *You Tube*, *Podcasts*, *Twitter*, etc. -, favoritos sociais - *delicious*, etc., caracterizadas no conjunto por uma interferência directa na escolha dos conteúdos mais significativos e na elaboração de metadados); por outro, fomentar a mediação do designer de sistemas interactivos e, sobretudo, colaborativos (criação de portais com recurso a Content Management Systems - CMS), condicionada pelos requisitos de software e com exigência do desenvolvimento de competências de utilização das TIC.

Estes e outros aspectos, contribuem para consolidar o modelo da RIBO em consonância com o propósito do “acesso local, informação global”.

2.5. Os Serviços de informação no contexto digital: aproximação aos portais de acesso integrado e à biblioteca-rede

A *Internet* tornou-se um meio fundamental de comunicação e de acesso à informação. Apesar disso, a recuperação de informação pertinente na *Internet* continua a ser uma das principais preocupações. A frequência de um número excessivo de acessos através dos motores de pesquisa, como o Google ou o Altavista, torna por vezes o acesso à informação precisa mais difícil. Mas será que todas as ferramentas disponíveis e a comunicação em rede potenciam e diversificam os meios de acesso e a exploração de recursos de informação? Será a *Internet* utilizada como ambiente prioritário na procura de informação, aprendizagem e verificação de factos e acontecimentos?

A *Internet* ainda é, essencialmente, um meio de comunicação, informação e entretenimento. É incipiente a descolagem para um padrão de utilização mais inovador – tanto nas práticas de consumo, pela aquisição de bens e serviços nas plataformas como o comércio electrónico ou *webs* institucionais, como na produção e distribuição de conteúdos criados ou gerados pelos utilizadores (*user-generated contents/user-created contents*), do ponto de vista da disseminação destas actividades a uma parcela alargada da população.

Desta feita, as bibliotecas têm um papel importante a assumir na dinamização de acções de desenvolvimento de competências digitais e de promoção das literacias da informação⁷⁵. Esta capacidade tem de ser potenciada através de uma estratégia de formação

⁷⁵ Existem diferentes terminologias, definições, competências, *standards* e objectos inerentes à Literacia da Informação. Entre outros, destaca-se o conceito de literacia de informação apontado na Declaração de Praga (2003): a Literacia da Informação abrange o conhecimento

de técnicos que desempenhem funções de apoio e contacto com o público. Sem dúvida que as bibliotecas públicas são locais frequentados por aqueles públicos, logo aos profissionais de informação rivalizam novos papéis, novas funções e principalmente, novas competências.

De entre as principais características internas da biblioteca, aquelas que a definem, são sobretudo a informação e os serviços. Do ponto de vista da informação, as bibliotecas podem ser tratadas como um sistema de informação documental. Do ponto de vista do serviço, as bibliotecas são consideradas uma organização que presta serviços. Neste sentido, as bibliotecas compreendem a combinação dinâmica de processos informativos produzidos no contexto de serviços, a qual justifica a sua vertente social, educativa e cultural. Paralelamente, as redes de bibliotecas procuram potenciar as parcerias electrónicas entre as várias entidades do domínio da cultura e da educação.

A fim de analisarmos estas áreas de actuação, interessa destacar que o desenvolvimento do conceito de bibliotecas-rede e a mudança do “físico” para o “virtual” veio alterar radicalmente a dinâmica dos serviços de informação, introduzindo novas perspectivas, novos desafios e também novos problemas. E na transição de paradigma emerge uma nova perspectiva ao nível da mediação, na qual o utilizador-leitor passa a ter uma maior relevância. Tende assim a haver um maior cuidado em satisfazer cada um dos utilizadores (conhecimento individual), procurando ir ao encontro dos perfis específicos de utilizadores regulares. Passa-se portanto de um modelo de análise centrado no sistema para um outro, centrado no utilizador. A preocupação com as necessidades individuais dos utilizadores e o seu comportamento na pesquisa de informação, nos hábitos de leitura ou de utilização das bibliotecas obriga a alterar métodos de investigação na área dos estudos de utilizadores, da organização de colecções e serviços, na programação de actividades de promoção da leitura e das literacias ou na formação de utilizadores. Acima de tudo, vai procurar conhecer-se como os utilizadores procuram informação para, a partir daí, se adaptar os sistemas de informação aos seus comportamentos de pesquisa, quer no que toca ao *design*, como às funcionalidades, usabilidade, etc. Em simultâneo, as bibliotecas apoiam os utilizadores na resolução de problemas do quotidiano (pesquisa de emprego, uso de serviços de *e-government*, etc.).

das próprias necessidades e problemas com a informação, e a capacidade para identificar, localizar, avaliar, organizar e criar, utilizar e comunicar com eficácia a informação para resolver problemas ou questões apresentadas. Não obstante os vários significados atribuídos, a definição da ALA (1989), por si só, era já suficientemente abrangente para envolver todo o espectro das competências da informação. Embora sem especificar, adapta-se desde o conhecimento tradicional até aos directórios e motores de pesquisa ou das recentes ferramentas de comunicação da *web 2.0*, destacando a importância do processo de aprendizagem contínua num ambiente informativo em permanente mutação.

Deste modo, no contexto digital devemos ter presente que pensar tecnologicamente não pode estar separado do pensar estrategicamente, funcionando as bibliotecas, simultaneamente, sobre dois campos principais: o dos sistemas de informação como ferramenta de trabalho para apoio técnico da equipa (gestão documental corporativa, trabalho em grupo – *Groupware* e fluxo de trabalho – *Workflow*); e dos sistemas de informação como produto e agregador de serviços de informação para os utilizadores (portal ou comunidades virtuais).

Ora, na abordagem que temos vindo a defender, os portais colocam-se como uma das soluções para os problemas de excesso de informação na Internet, oferecendo a possibilidade de gerar um ponto de acesso directo a pesquisas temáticas e orientadas.

2.5.1. Os portais de biblioteca como produto ao utilizador

Quanto à definição de Portal, importa referir que não é consensual e que não reúne significados claros. Em certo sentido, um simples conjunto de páginas *Web* estáticas poderiam razoavelmente ser descritas como um portal, na medida em que reúnem como tarefa essencial a apresentação de recursos de forma organizada. No entanto, os portais, em termos de funcionalidade, administração e mecanismos de controlo, possuem uma estrutura mais complexa e estão especialmente orientados a oferecer aos seus utilizadores diferentes tipos de conteúdos e de serviços, desde a publicação de notícias ao repositório de documentos, passando por fóruns, sindicância de conteúdos, criação de perfis e de grupos de utilizadores, personalização da informação e da sua apresentação, entre outros. Seguem normalmente uma arquitectura modular, já que se compõem de módulos responsáveis por diferentes funções, que são administrados a partir de uma interface centralizada. Adoptam o esquema de espaços na sua interface, para o qual usam os já citados *templates*, nos quais se distribuem diferentes módulos. Tecnicamente, a maioria deles requer LAMP⁷⁶/WAMP⁷⁷, ainda que existam algumas ferramentas que usam Python (Plone sobre Zope) ou Perl (como WebGUI).

⁷⁶ **LAMP** é um acrónimo que resulta da combinação: **L**inux (sistema operativo); **A**pache (servidor *Web* livre); **M**ySQL (sistema de gestão de base de dados que utiliza a linguagem SQL - *Structured Query Language* como interface); **P**HP (Hiptertext Preprocessor, originalmente *Personal Home Page*. É uma linguagem interpretada livre e utilizada para gerar conteúdo dinâmico na *World Wide Web*), **P**erl ou **P**ython. Recentemente a letra **P** começou a fazer referência a **P**ERL ou **P**ython como linguagens de programação alternativas ao **P**HP que permitem a criação de programas em distintos ambientes operativos (UNIX, MSDOS, Windows, Macintosh, ...). A combinação destas tecnologias é bastante generalizada devido ao baixo custo de aquisição (*Software Livre*) e também pelo seu desempenho e capacidade de expansão.

⁷⁷ **WAMP** é um acrónimo para a combinação: **W**indows; **A**pache; **M**ySQL e **P**HP - **P**erl - **P**ython. É o termo usado para denominar os *softwares* que efectuem a instalação automática de vários *softwares* de forma que facilitem e agilizem a instalação dos mesmos. É usado

Assim, ao resultado ou produto final mais visível da evolução da automatização de bibliotecas até aos sistemas que suportam a extensão de serviços mediante o uso de todo o tipo de redes, designamos genericamente de portal. O objectivo final do Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB) corresponde assim à produção de ambientes automatizados de elevada prestação de serviços de informação para o utilizador, mediante a gestão de bases de dados documentais, a organização de informação e a sua difusão. O portal pode ser entendido como a “parte visível” e externa do sistema de informação da biblioteca.

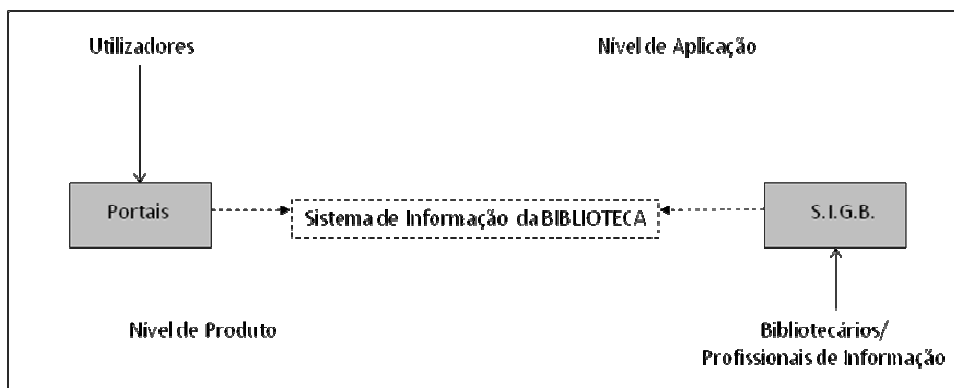


Figura 5: Sistema Integrado de Informação (SIGB): aplicação e produto⁷⁸
(SAORÍN PÉREZ, 2004: 156)

O portal, ou a parte pública da biblioteca automatizada, encontra-se no centro dos processos técnicos, por sua vez orientados para os utilizadores que interagem com essa plataforma. Podemos dizer que o *Online Public Access Catalog* (OPAC) – catálogo de acesso público *online*, correspondeu a uma primeira geração de sistemas públicos de informação da biblioteca. Quando a sua função é ampliada, revê-se nos portais bibliotecários considerados como a terceira geração de catálogos - designados de Opac-Portal⁷⁹ (JÁTIVA MIRALLES, 2002). Segundo esta autora, a terceira geração de OPAC's surge com o objectivo de corrigir as deficiências observadas nas aplicações anteriores. Nos anos 90, a maioria dos catálogos em linha vão incorporar a interface gráfica do *Windows* e conseguem melhorar a amigabilidade. Podemos dizer que a biblioteca cria como que uma comunidade virtual de utilizadores que

WAMP para a instalação de Apache, Mysql e PHP para Windows, sendo denominados como LAMP os *softwares* que se destinam ao mesmo mas para sistemas operacionais LINUX e MAMP para Macintosh.

⁷⁸ SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4, p. 156

⁷⁹ O conceito de portal surge desde a expansão do Opac e a sua conexão com os sistemas de pesquisa dos fornecedores de informação. Este conceito é identificado como Opac-Portal, por JÁTIVA MIRALLES, M. V. – *Opac-portal: una nueva forma de ofrecer los recursos y servicios de la biblioteca*. [Em linha]. El Profesional de la información, Vol. 11, 6, 442 – Nov-Dez (2002). [Consult. em 20-07-2011] Disponível em: <URL: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2002/noviembre/4.pdf>>

partilham necessidades de informação, utilizando um portal que concentra serviços de informação e comunicação.

Na perspectiva da biblioteca híbrida, a biblioteca funciona de forma articulada entre quatro “espaços de acolhimento”, desde aqueles a que o utilizador acede a partir de múltiplos ambientes de serviços, até aqueles que concentram o trabalho e a atenção aos utilizadores, o acesso ao documento e o acesso à informação. De acordo com SAORÍN PÉREZ (2004), estas quatro dimensões espaciais articulam entre o espaço arquitectónico (Edifício da Biblioteca); o espaço em rede local para serviços ao utilizador; o espaço na rede *internet* para serviços de informação ao público e o espaço *extranet* (*intranet* distribuída em cooperação, ou seja, a parcela de rede de computadores que faz uso da *Internet* para partilhar com segurança parte do seu sistema de informação).

A organização do espaço físico é considerada como um aspecto de especial significado para integrar o acesso combinado a todos os recursos e ferramentas de informação da biblioteca. Conseguir um equilíbrio entre colecções tradicionais em livre acesso, pontos de acesso à informação interactivos, espaços para o acesso a bases de dados, o acesso livre à *internet* e a disponibilização de recursos e serviços de bibliotecas em rede, é ainda um desafio para as bibliotecas.

Podemos completar os anteriores contextos com o que se necessita para os projectos específicos de portais, pensando na biblioteca como entidade portátil que o utilizador pode em certa medida levar consigo e a biblioteca como espaço de trabalho para o pessoal técnico que presta serviços de apoio aos utilizadores.

Dada a necessidade de gerar diferentes “cenários” da biblioteca, adaptadas às situações e condições em que se produz o serviço ao utilizador, autores estruturam o modelo de portais das bibliotecas entre quatro tipologias: o portal público na *Internet* - a *Web* da biblioteca; o portal público de acesso local - a biblioteca electrónica; o portal público em CD - a biblioteca portátil; o portal *extranet*: a Biblioteca-Rede e o portal de processos internos: a *Intranet* (como que uma versão privada da *Internet*, ou uma *mini-Internet* confinada a uma organização, ou uma rede restrita a utilizadores registados).

2.5.2. Utilizadores e serviços de *web*’s culturais: portal da biblioteca-rede

Por Portal da biblioteca-rede, entendemos não o portal individual da instituição, mas aquele que se baseia no funcionamento em cooperação com outras bibliotecas ou entidades com que formam uma rede. O portal da biblioteca-rede amplia a sua capacidade, respondendo

ao desafio da “biblioteca sem paredes”, posto que desde o portal da biblioteca se acede a recursos mais amplos que aqueles que possui por si só a biblioteca como unidade. Neste sentido fala-se da biblioteca-rede: biblioteca que forma parte de muitas redes de informação, às que dá acesso, sendo difícil distinguir onde termina exactamente o alcance desta biblioteca integrada e expandida.

A conceptualização da biblioteca como um centro comunitário limita as possibilidades de construção de bibliotecas virtuais, baseadas no funcionamento conjunto de várias bibliotecas em rede. O utilizador procura a informação através da sua biblioteca local, e é esta que lhe dá acesso a recursos mais amplos e externos à biblioteca de entrada. A biblioteca-rede é a via para o crescimento das bibliotecas, baseada na cooperação bibliotecária, concretizada em serviços e produtos informativos apoiados em tecnologias da informação e comunicação. Tem uma dupla dimensão: acesso a serviços virtuais cooperativos e extensão da rede interna da biblioteca. Permite a criação de uma *intranet* virtual entre bibliotecas para partilhar o acesso à informação e documentos, de maneira que o utilizador de uma biblioteca é ao mesmo tempo utilizador de toda a informação contida nas *intranets* das bibliotecas que formam a rede. A *extranet* pode expandir-se não só entre bibliotecas, mas também com outros agentes, como podem ser as livrarias, distribuidores da informação, pesquisadores, etc. Além do mais podem aplicar-se também aos processos técnicos, de modo a que os projectos informativos e o tratamento documental se realizem também em cooperação. Obriga ao desenho de sistemas de informação distribuídos, que podem ser usados de modo partilhado por todos os utilizadores dos serviços da biblioteca. Estes acedem aos recursos e serviços de informação a partir do portal da sua biblioteca, sendo para eles transparente a forma como se gere internamente a informação e o modo como participa cada biblioteca no sistema.

No estudo de COX e YEATES (2002) – *Library oriented portals solutions* – do *Joint Information Systems Committee* (JISC), é referido que as tecnologias dos portais podem ser usadas como sistemas de gestão de conteúdos (CMS) para expandir e melhorar o acesso à informação, construir colecções digitais e gerir serviços. Permitem a gestão de colecções e serviços em ambientes digitais complexos e oferecem soluções para ambientes em rede, com possibilidades de adaptação e personalização. Um sistema mais sofisticado pode oferecer, além de características já mencionadas para os sistemas de gestão de conteúdos (*Groupware and collaboration; Workflow; Knowledge management e Content Management*), outras mais. Uma “interface de pesquisa única”, gerida a partir de uma entidade central (a biblioteca), com a possibilidade de acesso a diversas fontes e sistemas de recuperação de informação,

envolvendo o acesso invisível para o utilizador de diferentes sistemas de metadados (*UNIMARC, Dublin Core, XML*) (*Search Engine/Directory*). Devem possibilitar a “pesquisa e o varrimento da informação a múltiplos níveis”, com controlo descentralizado sobre os níveis de expansão (coleções locais e de entidades parceiras, pesquisa na *Web*, acesso mediante utilização de metadados – UNIMARC, Dublin Core, XML, assim como de protocolos normalizados e especializados para a troca de informações - ISO 2709, Z39.50⁸⁰, OAI-PMH⁸¹, SOAP, ILL - de forma a garantir-se a adaptabilidade e interoperabilidade entre as várias entidades envolvidas, e com futuras entidades ou consórcios – via protocolo Z39.50, pode efectuar-se uma pesquisa federada em fontes externas (contendo eventualmente a pesquisa no acervo local ao mesmo nível) (*Multichannel facilitation /Business intelligence and applications integration*). Devem trabalhar com conteúdos de múltiplos formatos (textos, multimédia, resumos, tabelas de conteúdos, etc.) (*Infrastructural functionality*). Os sistemas devem gerir os direitos de acesso de modo simples, seguro e eficiente. Esta funcionalidade deve adoptar um sistema de autenticação e serviços de difusão selectiva ou de alerta (*Personal signature*). Perfis de grupos de utilizadores (*Integration with identity management*). Opções de personalização para os utilizadores (*Personal signature; Integration with identity management*).

Do ponto de vista informático, os principais problemas na altura de abordar os projectos digitais na biblioteca assentam na interoperabilidade, ou seja, em como conseguir que um amplo conjunto de sistemas informáticos funcione de forma coordenada. A interoperabilidade pode ser entendida a vários níveis, no entanto, é importante que um dos componentes fundamentais das arquitecturas para serviços de biblioteca no ambiente digital sejam os *standards* abertos, os sistemas distribuídos e o campo dos metadados e *standards*, embora neste trabalho não haja a possibilidade de aprofundar estes conceitos.

Relativamente à solução *Metadata Harvesting*, uma das possibilidades em aberto para aplicação no Portal da RIBO, interessa destacar que resulta mais adequada comparativamente à aplicação do protocolo Z39.50. Muito embora o aumento da velocidade de ligação e o melhor desempenho dos servidores tenham voltado a validar este serviço, levando a que, imediatamente, as empresas que desenvolvem os *softwares* SGIB se apercebam que exista um

⁸⁰ O protocolo Z39.50 é um protocolo usado para implementar a pesquisa e a recuperação em aplicações cliente-servidor. As *queries* são expressas em *Reversed Polish Notation* (RPN), sendo que formas e registos podem recuperar-se em diferentes formatos, incluindo o formato UNIMARC (*Universal Machine Readable Catalogue*). A pesquisa lida com a componente de construção e execução de uma consulta, a componente de recuperação lida com os *standards* de manipulação de resultados de pesquisa.

⁸¹ OAI-PMH, ou *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*, disponibiliza uma aplicação independente de estrutura de interoperabilidade com base na agregação de metadados - Disponível em: <URL: <http://www.openarchives.org/OAI/openarchivesprotocol.html>>.

nicho de mercado próprio para essas soluções (como para o consórcio *b-on*), tendo avançado com o desenvolvimento e comercialização de soluções isoladas em detrimento do desenvolvimento do módulo respectivo no sistema integrado. Na verdade, os serviços internos de pesquisa Z39.50 são usados actualmente mais ao nível do módulo de catalogação e na pesquisa realizada dentro do módulo EIB (Empréstimo InterBibliotecas).

Não obstante esta situação, a aproximação inicial à construção de um ponto de pesquisa em registos de várias fontes é muito anterior à possibilidade de efectuar uma pesquisa federada em tempo real nos servidores remotos. Na verdade, para os casos em que a informação a integrar é da mesma natureza (registos bibliográficos, registos de artigos em repositórios institucionais, etc.), a constituição de uma base de dados central (Catálogo Colectivo, Catalogo de União ou Repositório Central) foi a primeira solução encontrada, numa altura em que a pesquisa federada era apenas uma “miragem”, pois mesmo recorrendo ao protocolo Z39.50, eram poucos os sistemas que tinham esse servidor. Contudo, mesmo com mais possibilidades de se efectuar uma pesquisa distribuída, quer pela maior abertura dos sistemas em si, quer pelas redes de comunicação de dados mais rápidas que temos actualmente, a pesquisa num sistema com uma base de dados central, assim como a sua parametrização e gestão, ainda detém mais valias em relação à pesquisa federada, que vale a pena serem considerados.

Desde há alguns anos para cá, tem ganho terreno uma solução híbrida, a integração de registos via *Metadata Harvesting*, que conjuga o melhor dos dois sistemas num só: o valor acrescentado da automatização na obtenção de registos (da pesquisa federada, *harvesting*), com as funcionalidades só possíveis quando se pesquisa numa base de dados central; e um grande repositório de metadados (rapidez, possibilidade de indexar informação de maneira homogénea, etc.).

Algumas soluções actualmente em investigação incorporam no seu modelo conceptual, esta solução híbrida (incorporação dinâmica de registos via *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* - OAI-PMH⁸² - num repositório central de metadados), inclusivamente soluções que já disponibilizam ferramentas *Open Source*. Deste modo, para facilitar a interoperabilidade entre sistemas, as entidades cooperantes devem integrar nos seus OPACs a possibilidade de se efectuar uma pesquisa por janela temporal

⁸² A *Open Archives Initiative metadata harvesting protocol* disponibiliza acesso a programas para recolha e armazenamento de dados em bases de dados ou repositórios que não podem ser usados por *standards http/html*. O protocolo é baseado em requisitos *http* e responde ao formato *XML*. Diferentes registos de sintaxe podem ser usados, mas o suporte *Dublin Core* é obrigatório.

(com informação da data de alteração do registo) e de apresentar os seus registos num formato de transporte (*XML*).

Tendências da Web 2.0

A gestão do conhecimento e de conteúdos pode ser melhor potenciada e desenvolvida quando retira vantagens da utilização das ferramentas sociais. Pode mesmo encontrar-se funcionalidades similares entre as ferramentas da *Web 2.0* e as características associadas aos portais ou tradicionais sistemas de gestão de conhecimento e conteúdos, sendo que:

- Permitem a partilha de informação e conhecimento e a colaboração entre pessoas fisicamente distantes (*collaborative configuration*) (*Groupware and collaboration*);
- Suportam e assentam na criação de comunidades de utilizadores em torno de temas ou áreas de interesse, partilhando conhecimento;
- Recriam, *online*, algumas das condições ideais para a partilha de conhecimento (por exemplo, a criação de contextos, a autonomia dos utilizadores, a autorização para contribuições espontâneas e instantâneas) (*Knowledge management e Content Management*);
- Dependem do conjunto de utilizadores, e não de uma equipa central, para manter o conteúdo relevante;
- Investem na gestão de *feeds* ou na sindicância de conteúdos, tendo como objectivo, além da gestão de conteúdos, a sua agregação;
- Em geral, são suportadas e construídas sob plataformas *open source* pelo que podem continuamente a evoluir graças ao trabalho das comunidades mundiais de utilizadores;
- Têm, geralmente, APIs (*Application Programming Interface*, Interface de Programação de Aplicativos) que permitem a comunicação/integração com outras ferramentas e plataformas (*Multichannel facilitation; Supply-chain integration*);
- São fáceis de personalizar, permitindo que cada utilizador crie uma experiência alinhada às suas preferências individuais (*Personal signature; Integration with identity management*).

De um modo geral, as ferramentas da *Web 2.0* funcionam em redor de uma filosofia de partilha e abertura. São muito flexíveis, facilitam a adaptação da linguagem de cada indivíduo

e, graças à sua interface *web*, são acessíveis em qualquer lugar e geralmente fáceis de aceder através de dispositivos móveis (por exemplo, telemóveis). A acrescentar a estas características, possuem custos de implementação, configuração e manutenção reduzidos. Por todas estas razões, as tecnologias da *Web 2.0*, com diversas funcionalidades, podem eventualmente apoiar e contribuir para sustentação das bibliotecas-rede, graças às funcionalidades para interligar recursos, melhorar a experiência do utilizador, fomentar a inovação a custo reduzido (pelo menos em termos de *software*, tendencialmente gratuito), promover recursos da biblioteca e facultar às suas equipas acesso a materiais formativos. Além disso, o estabelecimento de redes sociais potencia o trabalho em rede e, nessa linha, o estabelecimento de parcerias.

Neste sentido, muitas organizações, como é o caso das bibliotecas, reconhecem nos canais da *Web 2.0* uma forte alternativa às tradicionais ferramentas em que não querem investir ou nas quais já investiram sem a certeza do retorno esperado, ou mesmo sem o obter. De acordo com o estudo *Handbook on Cultural Web User Interaction* (2008), e em conformidade com a *Estratégia de Lisboa* (2000)⁸³ que se refere à «sociedade fundada no conhecimento», as instituições culturais têm de garantir o desenvolvimento de ferramentas de comunicação mais efectivas. Esta situação deve-se, nos últimos anos, à concentração de atenções nos utilizadores, à consequente necessidade de revisão dos serviços *online* das instituições culturais bem como do modo como cada serviço é oferecido ao público. Neste contexto, a disponibilização de ambientes interactivos dedicados à transmissão de informações, conhecimento e cultura, torna-se cada vez mais relevante.

Como tal, estes ambientes *online* têm de comunicar claramente a identidade da instituição e respectiva missão, além de demonstrar um compromisso com a qualidade. O *website* que uma instituição cultural oferece deverá ser bem organizado e bem estruturado, de conteúdo claro e revelar enquadramento com a inovação e mudança. Qualquer *website* deve ter em conta estratégias de *marketing* e de usabilidade, incluir grafismo funcional, oferecer roteiros simples para o acesso ao seu conteúdo e prestar serviços que podem ser rentabilizados por cada utilizador⁸⁴. Assim, um *website* ou Portal, que seja eficaz e amigável é um objectivo central para aqueles que decidem usar a *Internet* como “balcão virtual”. No caso das

⁸³ Segundo a *Estratégia de Lisboa* (2000), a União Europeia pretende tornar-se na economia baseada no conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo, capaz de alcançar um crescimento económico sustentável, com novos e melhores empregos e maior coesão social. In: Declaração do Conselho Europeu de Lisboa, 23 e 24 de Março 2000 <URL: http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm>.

⁸⁴ Cfr. MINERVA, *Handbook for quality in cultural websites: improving quality for citizens*, 1.1.1.1 *Identity*, http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/cap1.htm; MINERVA, *Cultural Website Quality Principles*, especialmente o princípio "centrado no utilizador": "tendo em conta as necessidades dos utilizadores, garantindo a pertinência e a facilidade de uso através das respostas às avaliações e *feedback's*" - <URL: <http://www.minervaeurope.org/publications/tenqualityprinciples.htm>>

instituições culturais, bibliotecas ou museus, este objectivo é reforçado pela constatação de que tal recurso *Web* é uma fonte institucional de conhecimento, bem como uma ferramenta para difundir esse conhecimento.

Actualmente as instituições culturais devem abordar a necessidade de criar *sites* que não sejam apenas uma “duplicação” virtual, mas reconhecíveis, identificáveis e um espaço credível onde a informação deve estar disponível para todos os utilizadores, desde os principiantes aos utilizadores especialistas do *online*. Construir o *website* ou o portal de uma instituição cultural (seja um museu, um arquivo, uma biblioteca individual, centro de informações ou uma rede de bibliotecas) é uma operação que deve ter uma variedade de factores concorrentes em conta. Quando se trata da conversão para o sistema digital, não se considera apenas a mudança das infra-estruturas que transmitem informações, mas também a dimensão da informação e do seu valor intrínseco. A missão de uma página *Web* ou Portal do sector cultural (conforme a *Cultural Web Application - CWA*)⁸⁵ está a tornar-se cada vez mais complexa, bem como as expectativas de informação que o utilizador *online* detém, tornam-se gradualmente mais sofisticadas. Conhecer as expectativas dos utilizadores e tentar satisfazê-los é uma missão universal, que se aplica tanto na instituição cultural individual para a construção do seu próprio portal, como no reconhecimento dos serviços que formam a sua razão de existência.

No âmbito cultural, e a partir da perspectiva do utilizador, o termo *Web site* significa usualmente uma colecção estruturada de páginas *Web* que disponibilizam conteúdos e serviços, mesmo sem a adição de ferramentas avançadas para a navegação e pesquisa. O termo Portal, por outro lado, refere-se a uma aplicação que oferece principalmente serviços que envolvem uma interacção com os utilizadores mais complexa, usualmente baseada na apresentação de conteúdos de outras aplicações *Web* de cultura e que podem ser escolhidos pelos utilizadores através de um (mais ou menos avançado) motor de pesquisa e/ou directório. As diferenças entre um *site* e um portal podem ser resumidas de acordo com três critérios: percepção da qualidade, complexidade de estrutura e gestão do conhecimento. Atente-se ao

Quadro 8:

⁸⁵ A *Cultural Web Application* (CWA) é considerada qualquer aplicação *Web* onde o negócio assenta em conteúdos culturais e/ou património científico e suas ramificações, e onde pelo menos um dos seguintes objetivos são realizados: 1) Fornecimento e difusão cultural e informação científica; 2) existente como um instrumento de educação e pesquisa científica. A *Cultural Web Application* é um dos instrumentos mais eficazes à disposição das Entidades Culturais para o cumprimento da sua missão e para satisfazer as necessidades do maior número possível de utilizadores. A CWA tem de refletir a identidade da Entidade Cultural e ao mesmo tempo garantir padrões tecnológicos que aumentem a sua qualidade – <URL: http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/cap1.htm >

	<i>Website</i>	Portal
Percepção de Qualidade	Proveniente da identidade institucional: 1. Baseada na história da instituição 2. Reafirmar a missão institucional 3. Delinear parâmetros das instituições e especificar conteúdos	Originada a partir da agregação de instituições em todo o portal: 1. Identificar a história comum, ou de carácter temático do portal 2. Reafirmar a missão partilhada de membros do portal 3. Reconhecer as sinergias entre as instituições irmãs e semelhanças de conteúdos
Complexidade da Estrutura	1. Definida pela característica singular da autoria e conteúdo institucional 2. Dirigido e mantido por uma instituição específica 3. Base de utilizadores por perfil 4. IP gerido pela instituição	1. Definida pela multiplicidade de autorias e conteúdos 2. Gestão descentralizada por ambas as instituições e gestores do portal 3. Sem separação, permite a integração de diferentes bases de utilizador 4. IP gerido por gestores portal, reconhecendo os direitos dos proprietários de conteúdo institucional
Gestão do Conhecimento	1. Colecção estruturada de páginas <i>web</i> de conteúdos e serviços para incorporação de ferramentas de recuperação e navegação local 2. Familiaridade com a instituição e suas colecções, permite que os utilizadores encontrem o que estão à procura com pesquisas simples e usando um motor de busca em todo o <i>site</i>	1. Serviços complexos de interacção com os utilizadores e que incorporam ferramentas avançadas de navegação e de recuperação 2. Personalização de perfis de utilizador, ampliar de funcionalidades do portal ao permitir customizar a experiência de utilização para diferentes tipos de utilizadores

Quadro 8: Portal vs sítio *Web*

Em síntese, um *site* salienta a importância relativamente à identidade específica, conteúdo histórico e cultural de uma instituição (biblioteca pública, museu ou outro tipo de instituição cultural), enquanto o Portal confere mais importância à satisfação das necessidades dos utilizadores e à melhoria de percepção da qualidade dos serviços facultados. Nos Portais verifica-se um modelo de organização complexo que integra conteúdos fornecidos a partir de fontes diversas, oferecendo uma experiência de utilizador sem comprometer os direitos de propriedade dos conteúdos. O termo *site* geralmente significa uma colecção estruturada de páginas *Web* que oferece conteúdos e serviços, mesmo sem o complemento de ferramentas avançadas para navegação ou pesquisa. Já no que diz respeito ao Portal, trata-se de uma plataforma que oferece serviços para uma interacção mais complexa com os utilizadores ao permitir a selecção de conteúdos através de motores de pesquisa e/ou directórios (mais ou menos avançados) e a personalização de perfis de utilização, incitando assim à regularidade na utilização do Portal. Para alcançar isso, o Portal deve facultar modalidades de navegação, pesquisa e processos de descoberta de serviços e conteúdos a todos os utilizadores.

Deste modo, a potencialidade dos portais assenta essencialmente no facto de permitir captar e abranger um leque mais vasto de utilizadores comparativamente à base de utilizadores tradicionais de um *site* específico. Ao ligar-se a um portal municipal, nacional ou

internacional, a visibilidade e a facilidade de acesso das várias instituições parceiras aumenta face à utilização de um *site*. Se o Portal possui uma ampla base de utilizadores para incluir os cidadãos através de regiões geograficamente distintas, isso exige o desenvolvimento de estratégias, tais como os mecanismos de recuperação, as rotas de navegação orientada, a multiplicidade de linguagens, serviços e conteúdos, muito além do âmbito da instituição.

É neste contexto que se pretende avançar com a proposta de implementação do portal da RIBO de acordo com as características e funcionalidades discriminadas ao longo dos últimos pontos.

2.5.3. Redes de Bibliotecas, Arquivos e Museus: casos práticos

Posteriormente à identificação de tipologias e características dos portais de instituições culturais na *Internet* serão tratadas algumas das suas especificidades, tendo presente os pressupostos teóricos de complexo funcionamento da rede de bibliotecas, em especial no que respeita à sua abordagem como biblioteca integrada. Ao perspectivar a constituição de uma rede de bibliotecas que agrega os serviços de informação de Arquivos, Museus e Bibliotecas, deve ser tido em conta que as pesquisas *online* com recurso aos motores de pesquisa convencionais devolvem resultados insuficientes de documentação de Arquivo. É um facto que, ao contrário dos Arquivos e, até certo ponto, dos Museus, as Bibliotecas têm marcado presença na *Internet* através dos OPACs ou catálogos de bibliotecas *online*. Esta situação sucede por várias razões. Em primeiro lugar, porque as colecções de bibliotecas não aplicam o princípio de proveniência-orientada. As soluções de bases de dados de bibliotecas permitem realizar pesquisas sem a necessidade de navegação orientada em contexto. Em segundo lugar, devido à existência de normas de catalogação e de transferência de dados (UNIMARC, Dublin Core, Z39.50).

O mundo dos arquivos, tal como o mundo dos museus, é muito heterogéneo. No geral, os *standards* adoptados como regras de catalogação ou na transferência de formatos existentes tem seguido práticas tradicionais sobre a administração num único arquivo e ambiente de arquivo. Desde 1998 que o *Standard Encoded Archival Description* (EAD) tem sido um *standard* utilizado nos Estados Unidos da América, expandindo-se também a outros países de língua inglesa europeus para gerar pesquisas de acesso *online*.

A cooperação e a virtualidade assente em repositórios requerem a utilização de esquemas de descrição de conteúdos apropriados que permitam superar os problemas antes

mencionados de dispersão e volume. Uma rede de bibliotecas pode fazer frente a um volume maior de informação e de utilizadores, e, simultaneamente, criar um produto interactivo que centralize para o utilizador o acesso à informação. Deste modo, também os arquivos e os museus têm como dever legal, não apenas preservar a herança cultural, mas também torná-la acessível ao público. Para o acesso e a apresentação de materiais e recursos *online*, a *Internet* tornou-se bastante importante, pelo que os três tipos de instituições têm vindo a desenvolver diferentes princípios orientadores e a usar distintos métodos destinados à disponibilização e acesso das suas colecções.

Perante as evoluções da actual sociedade de informação, os utilizadores têm como expectativa a possibilidade de usufruir de serviços que permitam realizar pesquisas temáticas orientadas. Assim, trabalhar em rede com recursos e conteúdos similares, como é o caso dos recursos de informação de bibliotecas, arquivos e museus, torna-se um novo desafio. Existem iniciativas, programas e projectos que desenvolvem as potencialidades de integração virtual das colecções destes três tipos de serviços de informação. E neste contexto, os portais são inerentemente sobre interoperabilidade. A interoperabilidade pode ser definida como «The ability of the systems, procedures and culture of an organisation to be managed in such a way as to maximise opportunities for exchange and re-use of information, whether internally or externally» (ASHBY; MCKENNA; STIFF, 2001: 63)⁸⁶. Esta definição foi escrita na perspectiva de maximizar as oportunidades para as organizações culturais europeias partilharem os seus projectos TIC. Segundo MILLER (2000), a interoperabilidade pode dividir-se em 6 tipos:

- «- Technical interoperability – Facilitated by using common technical standards (e.g. file types, metadata, etc.).
- Semantic interoperability – Facilitated by using common vocabularies for the terminologies used in data (e.g. thesauri).
- Political/ Human interoperability – Facilitated by understanding and overcoming the barriers caused by the different experiences and agendas of users and information providers.
- Inter-community interoperability – Facilitated by recognising differences between discipline communities and overcoming them by working together (e.g. museums, archives and libraries).
- Legal interoperability – Facilitated by following the legal restraints imposed on information providers (e.g. *Freedom of Information* and *Data Protection* legislation).

⁸⁶ Cit. por ATHENAWP3. Working Group: Identifying standards and developing recommendations - *Digitisation: standards landscape for european museums, archives, libraries*. [Em linha]. Roma: Athena Project, 2008-2011. [Consult. 2011-09-02]. Disponível na www: <URL: <http://www.athenaeurope.org/index.php?en/112/news/20/athena-booklet-digitisation-standards-landscape-for-european-museums-archives-libraries>>.

- International Interoperability – Facilitated by recognising and overcoming the barriers caused by cultural and linguistic differences» (MILLER, 2000).

E a interoperabilidade está, por vezes, muito mais relacionada com a necessidade de ultrapassar barreiras políticas, organizacionais (diferenças de interesse e de valores entre distintas divisões funcionais na mesma organização, como seja, bibliotecas, serviços da cultura, arquivos, serviços de informática, etc.) ou questões comerciais (a necessidade de aplicações complementares à marca do SIGB ou o investimento em *software* que proporcione uma interface diferente) do que propriamente com as questões tecnológicas. A decisão por esta opção é tomada para que sejam disponibilizados recursos de informação num ambiente misto, onde a maioria dos elementos se encontra em mudança, mas nos quais ainda prevalecem muitas questões relacionadas com a propriedade dos conteúdos e direitos legais de acesso.

É interessante destacar o *Common Internet Portal for Libraries, Archives and Museums*⁸⁷ - “Modelo de Portal Comum para Bibliotecas, Arquivos e Museus” (MAIER, 2002). Os planos de acção da União Europeia - “eEurope” (2010), i2010 ou “Digital Agenda” (2010-2020) - tem promovido a digitalização de conteúdos de valor patrimonial suportando no trabalho europeu em rede para a divulgação de heranças culturais digitais. Bom exemplo disso é o BAM-Portal, cujas iniciais significam *Bibliotheken, Archive, Museen*, i.e. bibliotecas, arquivos e museus, combinando os catálogos digitais, as ajudas, os guias, procedimentos e inventários a partir destes três tipos de instituições de modo a oferecer uma pesquisa simultânea de literatura, registos e artefactos/artesanato. O princípio do projecto consiste em planear e desenhar os procedimentos técnicos de que dispõem estes três tipos de instituições para produzir os seus recursos digitais (informação, serviços de conteúdo e objectos digitais) acessíveis através de um portal *online* comum. Para este propósito, o formato de metadados tem de obedecer ao aplicado nos objectos digitais culturais em campos seleccionados, os quais podem ser apresentados retrospectivamente.

Este modelo é mencionado como boa prática a seguir, na medida em que se pretende que o portal da RIBO tenha o mesmo tipo de abrangência, ou seja, que venha a permitir o acesso e uso de objectos digitais existentes nos repositórios de cada um dos parceiros institucionais, agregando numa estrutura central de ficheiros de dados, os metadados sobre os distintos dados alojados, como uma base homogénea que viabiliza a pesquisa integral nestes dados.

⁸⁷ *Common Internet Portal for Libraries, Archives and Museums: BAM-Portal*. [Em linha]. [Consult. 20-02-2011]. Konstanz: Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ), 2011. Disponível na [www: <http://www.bam-bw.de>](http://www.bam-bw.de)

Por esta via, o cliente *Internet* acede ao portal e aos seus metadados via *web-browser*. Os dados descritivos e os objectos digitais, por sua vez incluídos nos dados descritos, mantêm-se na página da *Internet* e no servidor *Web* da respectiva instituição. Desta forma, os utilizadores podem aceder à informação sobre o assunto em que estão interessados, ou a elementos sobre os recursos de informação, seja de arquivo ou informação sobre exposições a partir da colaboração com museus em simultâneo.

A construção de portais baseados na tecnologia *internet* como pontos agregadores de acesso a redes constituídas por bibliotecas e outras instituições como arquivos e museus, colaboram na produção, manutenção e disseminação tanto de produtos documentais como de serviços de informação e representam a construção real do conceito convencional de cooperação.

O portal pode oferecer diferentes níveis de informação:

1. Informação básica sobre as respectivas instituições;
2. Metadados com referências para a ajuda *online* e catálogos *online*;
3. Ajuda *online* e dados dos catálogos *online*;
4. Objectos digitais;
5. Serviços *online* prestados pelas instituições cooperantes.

Assim, o projecto de Portal da RIBO pretende recuperar todos os objectos digitais ou referências bibliográficas a partir de uma pesquisa e lista de resultados única. Devido aos diferentes princípios e recursos de informação de bibliotecas, arquivos e museus, existem diferentes métodos de descrição. Daí que os resultados gerados a partir dos sistemas de informação e da apresentação *online* da informação difere em função de cada parceiro. O principal problema que daí advém reside no facto de que esses sistemas de informação usam distintos métodos de descrição e análise de conteúdos em combinação com o diferente material. Devido à sua essência e diferenças de estrutura, estes formatos não podem ser a base da pesquisa mútua.

Deste modo, não é propósito deste Portal criar um formato comum para a descrição ou desenvolver regras uniformes associadas às descrições dos objectos de cada instituição, ou até mesmo refazer completamente as regras tradicionais de descrição; pelo contrário, pretende-se sim criar através da colaboração, o caminho que permite a recuperação no portal comum. Problema adicional, a harmonização dos campos de descrição de documentos a partir de diferentes formatos de dados e o distinto uso de *thesaurus* e de ficheiros de autoridade por

parte das instituições participantes. As estratégias e funcionalidades de pesquisa devem oferecer dois tipos de pesquisa. Em primeiro lugar, os motores de pesquisa para a recuperação de conteúdos em texto integral e a pesquisa em campos definidos, incluindo o suporte através de palavras-chave e de listas de cabeçalho de assunto. Em segundo, a recuperação de assuntos em diferentes campos pode ser possível através de uma hierarquia estruturada por cabeçalhos de assunto (lista de hiperligações) a qual pode ser gerada automaticamente ou intelectualmente.

O primeiro passo para a constituição de um portal comum consiste então em desenvolver um protótipo, utilizando ferramentas comuns às quais se associam, por exemplo, quer materiais digitalizados sobre literatura, como bens arquivísticos e documentos de exposições culturais num portal de *internet*, tornando-o pesquisável e recuperável.

Segundo o modelo de Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas Expandido (SARÍN PÉREZ, 2004), a gestão de portais como cenário de gestão documental e de disseminação de informação envolve a expansão e o alargar de escala dos Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGB). Nos últimos anos, e em especial devido ao processo de convergência na *Internet* do espaço documental (mercado da informação) e do espaço aplicativo (tecnologia *Web*), a automatização de bibliotecas evoluiu em quatro sentidos principais:

- Alargar da área de prestação de serviços dos Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGB) de âmbito geral;
- Aparecimento de programas específicos para a construção de bibliotecas digitais;
- Desenvolvimento *ad hoc* de aplicações complementares para a ampliação de funcionalidades nas bibliotecas mais avançadas ou com mais recursos;
- Bibliotecas Digitais programadas *ad hoc* de modo local sobre *software* de desenvolvimento.

Temos visto que existe, tanto no mercado de aplicações de automatização, como na realidade da prática bibliotecária, uma procura de novas soluções tecnológicas e uma constante vontade de inovar. Os resultados têm ultrapassado os limites do modelo tradicional de gestão integral de bibliotecas (sistema de informação partilhado e integrado através dos módulos de aquisições, catalogação, circulação e empréstimo e publicações em série), cuja visibilidade para o exterior assentou no catálogo *online* acessível ao público através do OPAC. Estas mudanças impulsionaram uma clara distinção entre os sistemas de informação

assentes na gestão interna, em comparação com os sistemas de informação para difusão pública.

A expansão dos sistemas de informação nas organizações muito além do processamento de dados, até sistemas de apoio ao trabalho de informática e especialmente ao manuseamento da informação corporativa, leva-nos a contextualizar os SIGB dentro dos sistemas de gestão de conteúdos, ou *Groupware* e *Workflow*, considerando os contextos tecnológicos adequados como sistemas de informação, e permitindo a sua transformação em serviços, mediante uma adequada gestão de processos e recursos (BILLS, 2000)⁸⁸.

O aumento crescente do consumo de informação, graças ao espectacular avanço das redes de comunicação públicas, supõe uma transformação dos sistemas de informação, desde os modelos mais dedicados ao trabalho interno da organização, até aos modelos preparados para prestar informação ao público (sistema de informação público). Em simultâneo, temos considerado que o produto final visível ao utilizador são os portais ou portais de biblioteca, pelo que a aplicação de gestão em uso deve envolver funcionalidades específicas. Deste modo, o resultado pretendido e as ferramentas utilizadas devem estar em consonância, sendo que no campo das bibliotecas, a aplicação de gestão integral de bibliotecas (SIGB) deverá responder a esta necessidade.

No ponto seguinte são apresentadas soluções de modelos de redes de bibliotecas, tanto “centralizados” (resultam da extensão do sistema de gestão de bibliotecas mediante a ampliação de funções e a mudança de orientação para o exterior), como “distribuídos” (resultam da agregação de vários servidores com distintos programas de gestão de bibliotecas), com a finalidade comum de permitirem aplicar o termo “integral” no seu autêntico contexto de agrupamento de funcionalidades para os trabalhos e serviços básicos das bibliotecas no contexto digital.

2.6. Redes de Bibliotecas: modelos, formatos, protocolos, metadados e linguagens de comunicação

O impacto das TIC obriga a repensar métodos, processos, circuitos em organizações como as bibliotecas, os arquivos, os museus e outras entidades afins, o que sem dúvida implica a criação de novos modelos e a implementação de mudanças, por vezes profundas, ao

⁸⁸ Cit. por SAORÍN PÉREZ, Tomás – *Los Portales Bibliotecarios*. pp. 109

nível das organizações e das relações que estas estabelecem entre si, para que a sua missão possa concretizar-se de acordo com as novas exigências da sociedade.

Três elementos são utilizados para conceptualizar a influência das tecnologias nas bibliotecas, são eles, as tecnologias, as pessoas e a organização (ARMS, 2000), conforme quadro-síntese:

Tecnologia	- Formato dos documentos
	- Sistemas de acesso à informação
	- Meio de interacção utilizador-biblioteca
Pessoas	- Relação utilizadores-bibliotecas
	- Actividades realizadas por pessoas
Organização	- Sistema de informação na organização
	- Organização do trabalho técnico

Quadro 9: Tecnologias e Bibliotecas

«A busca incessante da universalidade que nos é revelada pela história humana, a procura de uma ligação entre todos os homens do globo, pontuada por marcos simbólicos como foram o sistema métrico (instrumento fundamental de normalização a nível mundial) ou a criação de uma língua universal, aliados ao desenvolvimento e concretização de ideias como a de rede, nunca estiveram tão próximas de se realizar. Desde cedo metaforizado pelos naturalistas e anatomistas, a partir do século XIX o termo “redes” começa a aplicar-se a uma série de situações naturais e de infra-estruturas criadas pelo Homem: rede hidrográfica; rede ferroviária (um dos mais eficazes meios de unificação e ligação territorial da era industrial), rede eléctrica e rede rodoviária, que se expandem em força no século XX, redes de telecomunicações que se iniciam com o telégrafo e o telefone e que são hoje uma estrutura tecnológica essencial da comunicação a nível global. A ideia de rede aparece-nos, assim, como um poderoso meio estratégico da globalização, através da qual se exploram energias, se amplia a circulação de pessoas e bens e se troca e difunde a informação. A exploração das redes permite hoje uma aproximação cada vez maior a um universo de saber alargado em que as bibliotecas e outros serviços de informação, actuando como mediadores entre o produtor/criador e o utilizador final, assumem um papel particularmente relevante» (SANTOS, 2007:12).

As ideias defendidas por Paul Otlet e de Henri Lafontaine sobre o “livro universal do saber” e o acesso universal ao conhecimento, têm vindo a concretizar-se, ligadas ainda à criação do *Instituto Internacional de Bibliografia* (que ambos fundaram em Bruxelas em 1895) e à tentativa de organização do conhecimento que empreenderam a partir da classificação decimal concebida por Melvil Dewey em 1876 e que deu origem à Classificação Decimal Universal. Paul Otlet (1868-1944), numa obra publicada em 1934, antecipava mesmo a ideia de rede das redes que é hoje a *Internet* – uma rede universal de informação e

documentação que ligaria «os centros produtores, distribuidores e utilizadores, de todas as especialidades e de toda a parte» (MATTELART, 2002: 51)⁸⁹.

As TIC são assim um recurso básico e essencial para qualquer biblioteca. Os sistemas urbanos de bibliotecas tiram partido deste recurso-chave e potenciam a ideia de uma mesma organização de bibliotecas estar distribuída em distintos pontos de serviços. Cada uma das bibliotecas integrantes do sistema converte-se assim num ponto de acesso à globalidade da informação e dos serviços. A utilização das TIC permite também melhorar a eficácia da gestão e colocar à disposição dos cidadãos maior quantidade de informação assim como uma diversidade de serviços, aos quais, de outra maneira, não seria possível aceder ou pelo menos não o faríamos nas mesmas condições.

Sendo assim, ao planear o sistema urbano, resulta essencial planear que modelo tecnológico de gestão será mais adequado e eficaz para o conjunto do sistema. Este envolve o modelo físico dos servidores de bibliotecas em rede, correspondendo à arquitectura *hardware* e *software* dos equipamentos informáticos que albergam os serviços básicos da rede. À concepção tecnológica de rede associam-se ainda práticas de normalização a distintos níveis, formatos, protocolos, metadados e linguagens de comunicação.

Como tal, UBIETO ARTUR (1998: 457)⁹⁰ identifica, de acordo com a homogeneidade ou heterogeneidade das aplicações e plataformas informáticas utilizadas numa rede de bibliotecas, dois modelos possíveis de rede de bibliotecas: o modelo “centralizado” com um único sistema e o modelo “distribuído” com sistemas distintos. E é sobretudo ao adoptar o modelo “distribuído” com sistemas diferentes, que é imprescindível a utilização das normas ISO – e equivalentes – mencionadas nas páginas anteriores e mais à frente.

Modelos de Redes de Bibliotecas

Da leitura do *Manual de Biblioteconomía* (ORERA ORERA, 1998), em concreto, do capítulo dedicado às *Redes de Bibliotecas* (UBIETO ARTUR, 1998: 443-463), foi possível sistematizar alguns dos aspectos principais que caracterizam as redes assentes nos recursos tecnológicos.

⁸⁹ Cit. por SANTOS, Maria Luísa F. N. dos – Organização do conhecimento e representação de assuntos: caminhos para uma efectiva recuperação da informação em ambientes de rede. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2007. ISBN 978-972-565-412-5

⁹⁰ Cit ORERA ORERA, Luisa – Manual de Biblioteconomía. Madrid: Editorial Síntesis, 1998. ISBN 84-7738-363-4 – p. 443-463

i) Modelo de infra-estruturas tecnológicas de Bibliotecas em Rede ⁹¹

Modelo “centralizado” com um único Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB) e serviços integrados num mesmo servidor físico:

No modelo “centralizado” a informação converge fisicamente num mesmo computador “servidor”, sendo acedida, modificada e utilizada a partir dos restantes computadores da rede, ou computadores “cliente”. O modelo “centralizado” leva à criação de redes de bibliotecas que utilizam a mesma plataforma *hardware* e os mesmos programas de automatização de bibliotecas ou Sistemas Integrados de Gestão de Bibliotecas (SIGB), como seja, o *Aleph* ou o *Voyager*, desenvolvidos pela *ExLibris*, o *Millennium* ou o *Innopac* da *Innovative Interfaces*, o *Horizon* ou o *Unicorn* da *SirsiDynix*, ou outros. Com a utilização de um único sistema resolvem-se problemas relativamente a possíveis incompatibilidades entre interfaces de utilizador, formatos de ficheiros e mensagens, já que estes precedem do mesmo fabricante e são idênticos em todos os computadores e aplicações. Em simultâneo, os serviços de bases de dados e de *Web* alojam-se num único equipamento que deve ser capaz de suportar simultaneamente os acessos à base de dados e os pedidos que receba via *Web*. Ao estar na mesma máquina, ambos os serviços requerem maior nível de compatibilidade com o *software* de base (sistema operativo *Windows* 2000, *Solaris*, *Linux*, entre outros.). As vantagens da sua utilização consistem na maior facilidade de administração, por se tratar de uma só equipa (*hardware* e *software*), o que resulta mais económico (um só *hardware*). Como inconvenientes, verifica-se o menor grau de segurança já que todo o servidor é público, ou seja, tanto os serviços *Web* como os suportados por bases de dados. Também a maior dificuldade de expansão já que, se for previsto de reduzida dimensão, com o progressivo aumento de recursos de informação, há que mudar o equipamento ou ampliá-lo.

⁹¹ Os modelos identificados por UBIETO ARTUR (1998) exemplificam os princípios de base deste tipo de infra-estruturas, no entanto, com as evoluções mais recentes, as plataformas eletrónicas e as redes de interconexão tendem a transitar do espaço físico para o espaço virtual.

A *computação na nuvem*, ou a *cloud computing* está a emergir rapidamente como uma tecnologia que fornece *software*, *hardware* e infra-estruturas mantidas fora das instalações das organizações que são fornecidas a pedido, como os serviços via *Internet*.

O *National Institute of Standards and Technology* / *Instituto Nacional de Standards e Tecnologias* (NIST) apresentou em Setembro de 2011 a primeira definição formal que basicamente orienta o conceito para o serviço e não para a tecnologia. Um serviço *Cloud* deve ter características muito específicas como *self-service*, acesso global, conjunto de recursos disponíveis independentes da infra-estrutura física, elasticidade na alocação de recursos e capacidade de medição dos recursos usados. Esta definição contempla ainda três níveis de serviço: *SaaS* (*Software as a Service*), *PaaS* (*Platform as a Service*) e *IaaS* (*Infrastructure as a Service*) e quatro modelos de implementação: *Cloud Privada*, *Comunitária*, *Pública* e *Híbrida*. A tecnologia e a arquitetura que os serviços e modelos de desenvolvimento do *Cloud Computing* facultam são relevantes para a investigação sobre o desenvolvimento futuro das tecnologias dos SIGB. *National Institute of Standards and Technology* (NIST) – *A NIST Definition of Cloud Computing*. [Em linha] [Consult. 09-10-2011]. Disponível na [www: <URL: http://csrc.nist.gov/publications/PubsSPs.html#800-145 >](http://csrc.nist.gov/publications/PubsSPs.html#800-145)

Modelo “distribuído” com diferentes SIGBs e serviços distribuídos em distintos servidores

Este modelo permite a partilha de informação distribuída por vários computadores da rede, embora de distintos fabricantes e correndo sobre diferentes aplicações de automatização de bibliotecas ou SIGB. Seguramente que a partilha de informação (interfaces de utilizador, protocolos, ficheiros e mensagens) entre as distintas aplicações das bibliotecas de uma rede deverá seguir as normas correspondentes, geralmente designadas de normas ISO. Com o estabilizar destas normas resolve-se o problema das possíveis incompatibilidades de aplicações e formatos de ficheiros.

O modelo “distribuído” coincide geralmente com redes de bibliotecas com plataformas *hardware* e aplicações heterogéneas oriundas de distintos fabricantes. Esta heterogeneidade obriga os participantes em rede a chegar a acordos muito detalhados acerca de todos e cada um dos processos bibliotecários (catálogo, aquisição cooperativa, empréstimo, etc.) que entram na cooperação da rede de bibliotecas. Os serviços distribuídos em servidores distintos englobam bases de dados, onde é alojado o gestor de bases de dados (Oracle, MySQL-Server,...) e serviços *Web* (Apache, Planet, IAS, WAS, ...). Dependendo da distribuição destes serviços entre servidores, podem distinguir-se duas configurações: - a do serviço de bases de dados, que requer um servidor que contenha o gestor de bases de dados de bibliotecas propriamente dito. Normalmente, neste caso, um só servidor é suficiente, ainda que se recomende para a base de dados um servidor adicional que não afecte o servidor em produção. Este servidor deve estar convenientemente protegido frente a acessos não desejados, por exemplo, através de *firewalls* (separando a zona privada da pública); - a do serviço *Web*, requer pelo menos um servidor que contenha os serviços *Web* que permitem o acesso através da *Internet* ou de *Intranet* (rede local) às bases de dados. Pode necessitar de mais um servidor quando o volume de acesso à base de dados é muito elevado ou como medida de segurança frente a falhas de um dos servidores *Web*. Assim mesmo, pode ser conveniente, como no caso anterior, dispor de um servidor *Web* de *backups* ou cópias de segurança.

As vantagens que encontramos na adopção deste tipo de configuração são, o maior nível de segurança, ao permitir separar os servidores de bases de dados das zonas da rede privadas dos servidores *Web* das zonas da rede pública (*Internet*). Para isso é exigido equipamento especial de segurança (*firewall*). A melhoria de gestão, facilitando o parar ou arrancar de um servidor sem afectar o outro, em mudanças de versões, actualizações,

correção de erros, cópias de segurança, etc., e a garantia de um modelo cómodo de crescimento quando requerido, simplesmente através do acrescentar de novos servidores.

A sua principal desvantagem seria o maior custo em investimento e manutenção informática que só se justifica a partir de um determinado volume de informação e utilizadores. O Modelo “distribuído” e a utilização de distintas aplicações em cada biblioteca vão requerer a harmonização de normas, protocolos e formatos comuns para o intercâmbio de informação com qualquer outra biblioteca da rede.

ii) O Modelo de referência OSI da ISO

O Modelo de Referência *Open Systems Interconnection/Interconexão de Sistemas Abertos* (OSI) dá cumprimento aos procedimentos da *International Organization for Standardization/Organização Internacional de Normalização* (ISO)⁹² e da *Center for the Commercialization of Innovative Transportation Technology/Centro para a Comercialização de Tecnologias de Transporte Inovadoras* (CCITT)⁹³, integrada na *International Telecommunication Union/ União Internacional de Telecomunicações* (ITU)⁹⁴. Do Modelo de Referência OSI deriva um conjunto de protocolos com o mesmo nome, ou seja, o conjunto de protocolos OSI disponíveis como Normas ISO e Recomendações CCITT. Uns e outros são utilizados preferencialmente em redes telemáticas que, por sua vez, proporcionam na Europa serviços de transportes de dados para a *Internet*. A ISO também criou diversas normas que permitem o intercâmbio de dados entre aplicações de bibliotecas heterogéneas.

O Modelo de Referência OSI divide o processo telemático em sete níveis e cada nível OSI só deve saber como inter-relacionar-se com seus níveis imediatamente superior e inferior. Esta aproximação facilita enormemente a divisão do trabalho, a criação do *software* e *hardware* de forma completamente modular por fabricantes diversos e a sustentação de módulos independentes sem afectar toda a aplicação. Este modelo também facilita a conexão de computadores diferentes em arquitectura e fabricantes. As aplicações permitem que, apesar destas diferenças, possam ser transferidos dados de acordo com formatos e normas comuns.

⁹² INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). [Em linha]. Geneva: ISO, 2011 [Consult. 02-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.iso.org/iso/home.html>>

⁹³ NORTHWESTERN UNIVERSITY – *Center for the Commercialization of Innovative Transportation Technology*. [Em linha] Evanston: Center for the Commercialization of Innovative Transportation Technology, cop. 2008 [Consult. 09-01-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.ccitt.northwestern.edu/>>

⁹⁴ INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU) – *ITU: Committed to connecting the world* - [Em linha] Geneva: International Telecommunication Union, cop. 2008 [Consult. 09-01-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.itu.int/en/pages/default.aspx>>

iii) *Standards* de Interoperabilidade e Normalização ISO (nível 7 OSI)

Os processos de transferência de dados entre bibliotecas são basicamente quatro, nomeadamente: a catalogação, o acesso à informação, o armazenamento documental e a aquisição. A implementação de diferentes *standards* de interoperabilidade possibilita que os sistemas de informação integrados se tornem mais flexíveis. Tendo em conta que constituem os seus próprios repositórios de informação, são assistidos por ferramentas que permitem a troca de informação e a comunicação com outros sistemas, de modo a formar uma união de sistemas de informação que gere os recursos partilhados de forma eficaz e eficiente.

Estamos em crer que os conceitos de interoperabilidade mencionados anteriormente (2.5.3. Redes de Bibliotecas, Arquivos e Museus: casos práticos) são importantes para se compreender o novo terreno das redes integradas. Teoricamente, a interoperabilidade privilegia a capacidade de um conjunto de equipas e programas de computador de origem ou produtos diversos comunicarem entre si para desenvolver determinadas funções de modo efectivo. Para que isso suceda, é necessário normalizar e padronizar os seus formatos e protocolos.

iv) Catalogação (formatos MARC e UNIMARC)

Registos bibliográficos: Formato MARC-ISO 2709

A catalogação partilhada implica a transferência de registos bibliográficos e em sistemas centralizados supõe o acesso directo a uma aplicação remota de catalogação. A troca de registos é possível em virtude dos conhecidos formatos MARC, originados na norma ISO 2709. Como se sabe, a norma ISO deu lugar à criação de vários formatos MARC (USMARC, UKMARC, IBERMARC, UNIMARC, CATMARC, D-MARC, entre outros), o que pode provocar alguns problemas de conversão, sempre menores relativamente a alguns sistemas.

Ao nível telemático, uma vez normalizado o conteúdo dos ficheiros de registos e assegurada a sua possibilidade de integração noutros catálogos das redes de bibliotecas, procede-se ao intercâmbio de registos entre bibliotecas mediante a “transferência de ficheiros” através da *Internet* ou de qualquer outra rede telemática. Em redes de bibliotecas com um produto partilhado como o catálogo centralizado, as distintas bibliotecas podem consultar ou modificar este catálogo à distância mediante a aplicação de um “terminal remoto”.

v) Consulta e informação (*Search and Retrieval* - SR)

Pesquisa e Recuperação de Informação: Z39.50 ou ISO 10162 e 10163; ou o OAI PMH

A pesquisa e recuperação bibliográfica foi tradicionalmente dificultada pela diferença entre as interfaces de utilizador e as linguagens de interrogação das diversas aplicações. Basta uma pesquisa pelos OPAC's acessíveis através da *Internet* para encontrar mais de vinte programas distintos, cada um com o seu interface de utilizador e os seus programas diferentes. Por sua vez, a localização de recursos de informação externas a uma rede de bibliotecas pode requerer a utilização de “serviços de directório”, como o “Directório X.500” (ISO 9594-8, paralelo às normas ITU-T CCITT X.500-X.521).

A ISO também acolheu princípios de normalização nas normas ISO 10162 e 10163 (SR, Pesquisa e Recuperação) relacionadas com a norma ISO Z39.50. O projecto IR (*Information Retrieval/Recuperação de Informação*) pretende combinar estas normas com a estrutura do citado formato MARC. Com estas normas faz-se o possível para que cada utilizador possa consultar as mais diversas bases de dados conhecendo unicamente a linguagem de interrogação da sua aplicação. Esta última aplicação utiliza as citadas normas SR/IR como linguagem única para interrogar bases de dados que utilizem uma terceira linguagem de interrogação e que por sua vez utilizem as normas SR/IR além da sua linguagem de origem. Ao nível telemático, a pesquisa e recuperação bibliográfica é levada a cabo – habitualmente – mediante a aplicação do “terminal remoto”. Em alguns casos o servidor remoto gera ficheiros que devem ser obtidos mediante a “transferência de ficheiros” e/ou “correio electrónico”. A possibilidade de recolha de metadados viabilizada pelo protocolo *Open Archives Initiative* (OAI), em particular, o módulo de interoperabilidade OAI-PMH, permite a cooperação entre bibliotecas com distintos sistemas de suporte aos seus catálogos Web. A *Open Archives Initiative* (OAI) (<http://www.openarchives.org/>) desenvolveu um código partilhado para *tags* de metadados (ex: “date”, “author”, “title”, “journal”, etc.) de modo que, os textos completos dos documentos podem estar em diferentes formatos e localizações, mas se usarem as mesmas *tags* de metadados tornam-se interoperáveis. Isto significa que os documentos distribuídos podem ser tratados como se estivessem todos no mesmo lugar e com o mesmo formato, sendo então procurados conjuntamente e recuperados como se estivessem todos numa colecção global, acessível a todos.

vi) Transferência de documentos (ILL e similares)

Empréstimo interbibliotecas: ISO 10160/10161 (ISO InterLibrary Loan Application Standards - programa IMPACT)

A transferência de documentos não presentes no fundo documental de uma biblioteca supõe o recurso ao tradicional empréstimo interbibliotecas de livros ou outros documentos. O desenvolvimento das próprias redes telemáticas, assim como de documentos em formato electrónico, vai simultaneamente simplificar e tornar mais complexa a transacção documental com o utilizador, e conduz ao uso de algumas aplicações e normas relacionadas com o processo de aquisições. A ISO previu as transacções do empréstimo interbibliotecário nas suas normas ISO 10160/10161, base por sua vez do projecto “OSI for the ILL” do Programa *Impact* da Comissão das Comunidades Europeias. A *Electronic Data Interchange/Intercâmbio de Dados Electrónicos* (EDI) procurou normalizar a codificação electrónica de documentos comerciais (pedidos, facturas e documentação similar) em vários sistemas proprietários e incompatíveis. Desenvolveu também a Norma *Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport/Norma Internacional para a Transferência Electrónica de Dados entre Administração, Comércio e Transportes* (EDIFACT) sob a protecção da Agência das Nações Unidas e da ISO.

vii) Aquisição

Aquisição: Normas Electronic Data Interchange/Transferência Electrónica de Dados (EDI) (projecto EDILIBERII)

A aquisição de fundos por meios telemáticos pode ser considerada como outra importante aplicação das redes de bibliotecas. Além de facilitar a aquisição cooperativa – solução que ajuda a fazer face às crescentes reduções orçamentais –, a aquisição de fundos por meios telemáticos permite automatizar este complexo processo. No futuro, a aquisição pode combinar-se com processos já referidos (catalogação, sinopses informativas, circulação documental). A aquisição de fundos utiliza soluções baseadas em EDI e correio electrónico, similares às citadas para a circulação documental e o processo de definição por EDILIBER II. Este foi um projecto financiado pela Comissão das Comunidades Europeias e que manteve como objectivo principal o intercâmbio de informação entre bibliotecas e distribuidores de livros mediante EDI. Utiliza normas já citadas como EDIFACT (transferência de dados comerciais), UNIMARC (transferência de dados bibliográficos) e X.400 (correio electrónico).

Com os últimos desenvolvimentos, para além das evidentes vantagens da aquisição

por meios electrónicos (automatização total do processo, rapidez, ausência de papel), perspectiva-se obter benefícios como: a melhoria da pré-catalogação, a articulação com o empréstimo interbibliotecas mediante EDI, as pesquisas bibliográficas remotas com Z39.50 ou o acesso imediato a informações recebidas via EDI.

Nos últimos anos, os *ebooks* estão a mudar o mundo da publicação de conteúdos escritos. Com a crescente edição de *ebooks*, as editoras, livrarias ou agregadores nacionais, colocam ao dispor novas formas de distribuição para as bibliotecas. Assim, as bibliotecas ao aderirem a estas plataformas, podem não só adquirir a versão *ebook*, como gerir os empréstimos da sua coleção digital.

viii) Modelo lógico de acesso às Bibliotecas em Rede

A forma de aceder à informação de uma base de dados de bibliotecas pode processar-se através de duas modalidades, quer se trate de acessos com programas específicos para essa base de dados ou de acessos através de um *browser* ou navegador *web*. Actualmente, todos os sistemas de gestão de bibliotecas permitem estas duas modalidades de acesso. Digamos que os protocolos de comunicação são regras estabelecidas que permitem o fluxo de informação entre computadores distintos que funcionam entre si sob linguagens diferentes. Os protocolos cliente-servidor definem a modalidade como dois terminais se podem comunicar para fins da recuperação de informação em grandes repositórios de informação. Essas transacções são suportadas num ambiente cliente-servidor distribuído, onde um programa cliente envia um pedido de consulta (*query*) a outro servidor que é o que realiza a pesquisa em diferentes bases de dados. De realçar que a interoperabilidade que se alcança com estes protocolos resulta quer no plano da sintaxe como no semântico. Ou seja, através destes procura-se transferir informação, mas não se conhece que tipo de informação se transfere.

Modo cliente-servidor: para rede de área local

Este modo de acesso requer um programa cliente que convenientemente instalado se executa no computador e o liga ao servidor de bases de dados. O rendimento neste caso depende em grande medida da configuração do PC (MB de memória, CPU, etc.). Este modelo está pensado sobretudo para trabalhar em redes de área local.

Como principais vantagens do modo cliente-servidor identificam-se os acessos mais rápidos à informação, os acessos mais seguros ao conectar-se bem em rede local ou em rede

remota mas sempre em conexões dedicadas (não *Internet*), e sem requerer servidor *Web*. Em contrapartida, um dos inconvenientes a ter em conta é o de que resulta necessário que se instale em cada um dos PC's cada vez que se actualiza o programa cliente.

Modo Web: para rede remota

Nesta modalidade de acesso não faz falta nenhum programa cliente como o caso anterior, já que o acesso aos dados se faz através de uma aplicação que se desenhou para executar a partir de qualquer navegador (aplicações ASP, JSP, JAVA, etc.). A maior vantagem desta modalidade é o facto de utilizar um navegador *standard* (Explorer, Netscape, Mozilla) e não requerer a instalação de nenhum programa cliente no PC, ainda que possa haver problemas de compatibilidade entre distintos navegadores. Para além dos acessos, não estão tão otimizados como numa aplicação cliente e adicionalmente a outro sistema, requerendo sempre os serviços *Web*. Sem dúvida é um modelo que se expande cada vez mais, em detrimento do modelo cliente-servidor.

ix) Modelos de bases de dados

A forma de organização da informação numa base de dados de bibliotecas configura os modelos de funcionamento que se descrevem em seguida e que são os que habitualmente se podem encontrar operativos.

Bases de dados centralizada

A informação está reunida numa só base de dados para todas as bibliotecas que constituem a rede. Cada uma delas está conectada a uma base de dados em tempo real. Esta pode estar numa biblioteca (central) ou em qualquer sede central administrativa. O sistema centralizado tem como objectivo concentrar os processos de actualização de dados (catálogos, leitores, empréstimos, etc.) num único nó.

As vantagens deste sistema são, a disponibilização de serviços de qualidade aos utilizadores, as bases de dados únicas, a gestão de utilizadores coordenada, a poupança de custos dos trabalhos técnicos, o maior controlo e qualidade de processos de catalogação e a redução de tempos de manutenção do sistema de gestão.

A centralização permite criar uma grande biblioteca *online* com leitores de cartão único para toda a rede, catálogo colectivo real (*online*) disponível na *Internet*, possibilidade de partilhar recursos bibliográficos e implementar serviços de empréstimo interbibliotecas.

Portanto, torna possível uma política homogénea de serviços para todos. Por outro lado, o inconveniente principal é que, se há uma falha técnica no nó central das comunicações, as bibliotecas ficam sem ligação à rede e como consequência sem serviços.

Sistema misto

Catálogo colectivo *online* baseado no protocolo *Web/Z39.50* formado por redes de bibliotecas multitypo, onde se identifica uma central às quais se associam outras bibliotecas não integradas na sua base de dados. Trata-se de sistemas autónomos coordenados num catálogo colectivo (entre, por exemplo, uma rede urbana de bibliotecas públicas, bibliotecas universitárias, escolares ou de museus) que permitem uma pesquisa distribuída e oferecem um resultado homogéneo. Este sistema permite dispor de um portal único de bibliotecas com recuperação simultânea da informação, ainda que esta se encontre distribuída em diferentes bases de dados. Sem dúvida, nos dias de hoje, os sistemas mistos supõem uma elevada complexidade tecnológica e um elevado custo de instalação e manutenção.

x) Comunicações: redução de custos e universalização

Em função do âmbito sobre o qual se estendem as linhas de comunicações que constituem o eixo de uma rede de bibliotecas, pode distinguir-se as seguintes classes de comunicação: rede de área local (privada) - trata-se de uma infra-estrutura de comunicações ou linhas locais que se estendem dentro de um mesmo edifício ou entre edifícios dentro de um recinto privado de uma organização; e rede pública (remota). Quando se trata de conectar centros de documentação ou bibliotecas dispersas ao longo de um núcleo urbano e territorial é necessário aceder à infra-estrutura de comunicações através de boas soluções que os operadores de telecomunicações possam oferecer.

Metadados

O conceito de metadados está normalmente associado à expressão de que metadados “são dados sobre dados”⁹⁵ ou informação sobre informação, o que não é de certo modo esclarecedor. Consiste em informação descritiva sobre os recursos disponibilizados via *web*, sobretudo para ser processada e entendida por máquinas. Os metadados, enquanto meta-informação, possuem a finalidade de apoiar na recuperação e localização da informação que

⁹⁵ O termo *metadata* foi atribuído a Jack E. Myers em 1969 e foi usado pela primeira vez num folheto de um produto em 1973

circula em ambiente *web*, na gestão de direitos de autor e ainda no assegurar um certo nível de qualidade e fiabilidade da informação.

A representação dos assuntos em metadados impõe um rigor ao nível do vocabulário, semântica e sintaxe. Como tal requer a utilização de palavras-chave e o recurso a vocabulário controlado, complementado por palavras-chave e outros elementos, como o resumo, ou ainda a aplicação de diversas classificações. No DC simplificado (inqualificado) os elementos são expressos sem informação suplementar acerca dos esquemas de codificação, lista de valores ou outras indicações de processamento. No DC com qualificadores é utilizada informação adicional para aumentar a especificidade dos metadados, como seja a especificação da codificação ou do vocabulário controlado, ou a indicação de que o valor do metadado é composto ou é um valor estruturado. Na sua essência, os esquemas de metadados relacionam um grupo de códigos ou etiquetas que descrevem o conteúdo e o repositório de objectos de informação digital, distribuídos em rede, para facilitar a transferência de informação, a migração de dados e elevar a qualidade da recuperação de informação. O desenvolvimento de modelos de metadados é uma das soluções em desenvolvimento para atenuar os problemas de recuperação de informação no ambiente de *Internet*. Os elementos de metadatos ou metainformativos, como também podem chamar-se, ao representar uma fonte de informação primária, constituem um valor agregado da informação que descrevem. Uma qualidade interessante dos metadatos é estarem incluídos na própria fonte de informação representada, ou seja, fonte e metadado formam um mesmo conjunto físico.

2.7. Tendências actuais nos recursos, serviços e utilizadores de informação: da Biblioteca 2.0 à Biblioteca 3.0

As instituições culturais com presença *online* desenvolveram durante muito tempo o modelo tradicional de transmissão de informação, através do qual os conteúdos são produzidos e publicados pelas próprias instituições e distribuídos para consumo dos utilizadores/visitantes de toda a *Web*. No entanto, ao longo dos últimos anos, a *Web* tornou-se mais participativa e existem muitas oportunidades para os indivíduos, a acrescentar ou complementar os conteúdos institucionais, puderem tornar a sua voz activa. De meros consumidores de informação, os utilizadores podem também tornar-se produtores e editores de conteúdos.

Muito tem sido escrito sobre a característica de participação da *Web 2.0*, à medida que gradualmente evolui desde inícios de 2000. Durante esse período, muitos projectos inovadores emergiram das instituições culturais, mesmo antes do termo *Web 2.0* ser registado. O aparecimento daquilo a que actualmente designamos de *Web 2.0* trouxe consigo o crescimento dos *blogs*, *wikis*, e o gosto pelos *wikis* que disponibilizam aos utilizadores finais não só outros conteúdos de leitura, mas também ambientes para gerar e publicar os seus próprios conteúdos.

O'REILLY (2005) e BATTELLE (2005) referem que, por contraste à *Web 1.0* (rede cujo símbolo é o *Netscape* e que interligava diversas plataformas, cada uma das quais assentes maioritariamente na vertente comercial), o advento da *Web 2.0* (representada pelo *Google* como uma rede sem fronteiras claras mas apresentada como uma gigantesca plataforma dotada de um núcleo gravitacional), proporciona a comunicação e a partilha de conteúdos e serviços, potencia uma verdadeira arquitectura participada, onde os conteúdos pessoais, produzidos individualmente, encontram o seu espaço e obtêm a divulgação adequada. Consequentemente, e marcando um novo paradigma, são abordados conceitos inovadores relacionados com a *Web 2.0* e as competências de informação necessárias ao seu uso, nomeadamente, a *Biblioteca 2.0* ou o *OPAC 2.0*.

Ao analisar na literatura os conceitos fundamentais avançados por vários autores para o termo “Library 2.0” (termo original em inglês usado neste texto com o mesmo significado de “Biblioteca 2.0”), considera-se de destacar dois autores: CASEY (2006) e MANESS (2007).

CASEY aplicou o conceito “Library 2.0” enunciando-o como o uso de serviços de *software* social nas bibliotecas. Com esta prática, «Os princípios da Biblioteca 2.0 procuram colocar os utilizadores em contacto com a informação, cultura e entretenimento, onde quer que estejam, rompendo barreiras espaciais, temporais e políticas desactualizadas. É um paradigma centrado no utilizador e com enfoque no conhecimento, experiência, colaboração, criação de novos conteúdos e acção com o coração». Argumenta que as bibliotecas ao usarem estas tecnologias poderiam oferecer um novo modelo de serviço que incitasse a «uma mudança constante e significativa, convidando à participação dos utilizadores na criação dos serviços físicos e virtuais que desejassem» (CASEY et. al, 2006, citado por UThERFORD, 2008).

Esta definição gerou uma série de discussões sobre o âmbito e conceitos associados a esse termo, sendo que terá sido MANESS (2007) um dos autores que melhor elaborou uma perspectiva crítica sobre o mesmo e que sintetizou no artigo “Library 2.0 Theory: *Web 2.0* and

Its Implications for Libraries”, definindo “Library 2.0” como «a aplicação da interacção, colaboração, e tecnologias multimédia baseadas na *web* a serviços e colecções de bibliotecas» (2007), sugerindo que esta definição seja adoptada pela comunidade biblioteconómica. Isto é, MANESS limita a definição a serviços *web*, redefinindo a de CASEY que a tinha enunciado para todos os serviços da biblioteca.

Por outro lado, Michael Stephens representa a Biblioteca 2.0 como um «centro social e emocional agregador de aprendizagens e experiências. “A Biblioteca é humana” e rentabiliza as tecnologias da *Web 2.0* com o intuito de melhorar os serviços que visam reforçar as competências da leitura e escrita criativa. Neste âmbito, o Bibliotecário 2.0 torna-se num guia estratégico para apoiar os utilizadores a procurar a informação, reunir conhecimento e criar conteúdos. Ao mesmo nível, as bibliotecas tornam-se ambientes “inteligentes”, nos quais se deve produzir e adquirir novos saberes e competências».

De acordo com MANESS (2007) identificam-se quatro elementos essenciais para que uma Biblioteca seja “2.0”:

- *É centrada no utilizador*: os utilizadores participam activamente na criação de conteúdos e serviços de que usufruem presencialmente e na *web*, *OPAC*, etc. O consumo e a produção/criação de conteúdos é dinâmica e, por isso, as funções do bibliotecário e do utilizador nem sempre são claras;
- Oferece experiências multimédia (apenas como uma recomendação);
- *É socialmente rica*: a presença da biblioteca na *web* envolve a presença dos utilizadores, formas síncronas (por exemplo, mensagens instantâneas) e assíncronas (por exemplo, blogues ou *facebook*) para os utilizadores comunicarem entre si e com os profissionais de informação;
- *É inovadora ao nível comunitário*: bibliotecas como serviço comunitário que se adaptam aos interesses e necessidades dos utilizadores. As comunidades mudam e as Bibliotecas não devem apenas mudar com elas, permitindo que os utilizadores, eles próprios em comunidade, mudem a Biblioteca.

Mais do que a simples descrição de um novo quadro de *standards* ou serviços, as ferramentas sociais e as interfaces de auto-edição que caracterizam a *Web 2.0*, vêm de facto significar a mudança de paradigma nas formas como se utiliza a *Internet*. O modelo que emerge pode ser compreendido como um modelo multi-canal, onde a *Web* actua como uma

conduta, a caminho de redes de trabalho distribuídas que possibilitam as conexões não apenas entre a instituição cultural e os seus utilizadores, mas também de indivíduo para indivíduo.

Com o aumento de actividades baseadas nas comunidades que tomam lugar nas interfaces da *Web 2.0*, é tempo de analisar a conduta das instituições culturais na sociedade de informação, e mais explicitamente, a mudança a implementar nas instituições com presença na *Web* e que marcam o desenvolvimento dos serviços *online* institucionais.

Sem colocar de lado o facto dos progressos tecnológicos da *Web 3.0* poderem vir a trazer consigo desafios ainda maiores para as instituições culturais. A *Web 3.0* pode ser descrita como a verdadeira *Web* semântica, a qual concede acesso à informação da *Web* profunda e abre as portas a novos tipos de mundos sintéticos. Nos mundos imersivos as pessoas são convidadas – ou pelo menos os seus avatares – a mover-se no interior de edifícios ou através de paisagens, tudo meticulosamente desenhado e modelado em 3D. Estes conteúdos não seguem o modelo de páginas *Web*, mas são construídos como ilhas conectadas, onde todos podem construir a sua própria casa, vender os seus produtos na própria loja, ou até mesmo construir uma biblioteca ou um museu para outros avatares, tudo construído com as ferramentas fornecidas no ambiente *in-world*.

Neste sentido, interessa disponibilizar uma breve revisão de diferentes tipos de experiências da *Web 2.0* e da *Web 3.0*, os quais descrevem o que é que nelas se distingue do ambiente tradicional da *Web 1.0*.

Por meio de diferentes tipos de serviços da *Web 2.0*, os indivíduos estão agora aptos a publicar os próprios favoritos, fazer *upload* das imagens favoritas, partilhar as músicas preferidas e colecções de vídeos – além de iniciar diários *online* – disponibilizando aos outros a oportunidade de comentar, pesquisar e aceder aos micro-conteúdos, enquanto, ao mesmo tempo, pode ter acesso aos deles. A *Web 2.0* oferece agora diferentes tipos de oportunidades para as pessoas (tu e eu) para dar origem a novas ligações horizontais com colegas, amigos, fãs e parceiros de áreas profissionais. Uma vez conectados, é possível tornar a própria voz audível de modo criativo e inovador. Através de práticas colaborativas inovadoras é viável o envolvimento em novos tipos e novas actividades que se abrem às instituições culturais e seus públicos. Sob esse pano de fundo, testemunha-se o aparecimento de instituições culturais que apostam na sua afirmação no mundo emergente, e, ao fazê-lo, começam a reinventar-se.

Em vez de oferecer um relatório exaustivo de soluções tecnológicas de plataformas da *Web 2.0*, é atribuído destaque à experiência a partir da perspectiva do utilizador e ambientes de participação. Neste ponto explora-se o que significa ser um activo participante

na criação e disseminação de conteúdos personalizados relacionados com uma instituição cultural, entidades que têm actuado desde há muito – até recentemente – a partir de abordagens de difusão de modelos tradicionais.

Enquanto outros relatórios descreveram os diferentes tipos de plataformas da *Web 2.0* através de um quadro cronológico, identificando diferentes interfaces. Este ponto trata da *Web 2.0 – 3.0*, através da experiência de diferentes categorias que colocam o utilizador em destaque, ou no centro das atenções.

Na década de 80, TOFFLER (1984) na obra *A Terceira Vaga*, utilizou o termo *Prosumer* para descrever exactamente o papel de produtor e consumidor, ou seja, o papel recentemente evoluído que recai sobre distintas plataformas da *Web 2.0*. A popularidade de redes de trabalho *peer-to-peer*⁹⁶ pode ser vista como um assalto directo às instituições (como as instituições da memória) as quais, depois do desenvolvimento da *Web 2.0*, têm aplicado na generalidade uma abordagem a este modelo de difusão.

No paradigma da *Web 2.0*, as *folksonomias*⁹⁷ permitem aos *prosumers*, utilizadores activos que assumem ambos os papéis de produtores e consumidores de informação, a possibilidade de descreverem documentos com cabeçalhos de assuntos, marcadores ou *tags* (termo original em inglês), sem obedecer a regras específicas de indexação. Dada a sua natureza, uma indexação feita com base em *folksonomias* (também chamada de *social tagging*) apresenta uma série de vantagens, mas também um vasto conjunto de problemas que deve ser tido em conta, aquando da sua adopção. A *Web 2.0* coloca à disposição dos utilizadores não só a possibilidade de acesso mas também funcionalidades para criar e publicar conteúdos. A diferença relativamente aos canais tradicionais de publicação (imprensa, rádio e televisão), é a de que se torna necessária a infra-estrutura *Web*. Esta permite aos utilizadores colocar qualquer ficheiro informático num servidor, em qualquer formato aceite por qualquer navegador (*Internet Explorer*, *Firefox*, *Mozilla*, etc.) e torná-lo acessível.

⁹⁶ O *Peer-to-Peer*, ou P2P (“de parceiro para parceiro” numa tradução livre), é um sistema que permite a um utilizador trocar e partilhar ficheiros com outros utilizadores de forma directa, isto é, sem a intermediação de uma página de Internet ou outro sistema centralizado, mas sim de computador para computador.

Existem vários serviços de P2P disponíveis para serem descarregados na Internet, e a grande maioria é utilizada para a partilha de ficheiros de vídeo, áudio, programas e *software*.

⁹⁷ Termo atribuído por Thomas Vander Wal, em 2004, numa resposta facultada aos membros da lista de distribuição do AIIA (“Asilomar Institute for Information Architecture”) sobre o que achavam do fenómeno da “Social Tagging” e desta “classificação”; resposta colocada à posteriori no seu blog, Atomiq (<http://atomiq.org/>), em 3 de Agosto de 2004 (SMITH, 2004)

Ao publicar, partilhar e criar comunidades, os utilizadores são simultaneamente autores, editores e documentalistas, usufruem dos ambientes digitais e da criação textual, hipermédia e multimédia para editar conteúdos (*Instant Messengers – Google talk, Blogs, Microblogging - Twitter, You Tube, Last.fm, Flickr, Picasa, Mashups – Panoramio, Wikis, Slideshare, Zoho, Google Docs*, Redes sociais - *Facebook*). Com a tarefa de tratamento da informação contribuem para a classificação, categorização temática e recuperação da informação, através da auto-classificação (ou *folksonomias*), atribuição de etiquetas ou *tags* (nas fotos, nos *posts*, nos vídeos, nos favoritos sociais, ...), auto-catalogação (*Librarythink, Delicious Monster*), enriquecimento de favoritos sociais (*Delicious*) e sindicância de conteúdos (distribuição de notícias e informação - *RSS feeds* e *ATOM feeds*).

A *Web 2.0* disponibiliza assim múltiplas plataformas de incentivo à colaboração entre utilizadores independentemente do local em que se encontram, dando corpo à designada “*inteligência colectiva*”. A indústria de ferramentas colaborativas para a edição e publicação de conteúdos está em ascensão e acompanha as necessidades emergentes. Existem vários estudos que relatam a integração de ferramentas *Web 2.0* ou eferramentas como as redes sociais – o *Facebook* – ou os *Blogs*, os *Wikis*, o *You Tube*, o *Teacher Tube*, o *Dandelife*, o *Google Docs*, o *Del.icio.us*, o *Cmaptools*, o *Second Life*, os *Podcasts* ou recursos como *WebQuests*, caças ao tesouro, histórias interactivas ou tecnologias móveis para uso na auto-produção de conteúdos.

Com os catálogos de nova geração, pretende-se a melhoria das pesquisas e recuperação de informação, o enriquecimento de conteúdos dos registos e a aplicação de meios de interacção e comunicação da *Web 2.0*. Assim, o Portal da RIBO prevê disponibilizar tecnologias da *Web 2.0*: desde *blogues*, calendários *online*, *wikis*, *RSS feeds*, *podcasts* e *vodcasts*, *instant messaging*, *Facebook*, etc..

Um dos clássicos da cooperação internacional, projectos cooperativo ou redes bibliotecárias internacionais, *Online Computer Library Center* (OCLC)⁹⁸, realizou um estudo sobre *Online Catalogs: What Users and Librarians Want*, com o objectivo principal de procurar compreender o que deve ser tido como característica de qualidade nos catálogos. A investigação tem por base:

- A identificação e comparação das expectativas quanto à qualidade de dados quer na perspectiva dos profissionais de informação como dos utilizadores;

⁹⁸ ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC) [Em linha]. OCLC: Global Gateway. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.oclc.org>](http://www.oclc.org)

- A comparação das expectativas de qualidade em função do tipo de bibliotecários;
- A recomendação de dados dos catálogos considerados como de qualidade prioritária, indo ao encontro de ambos os pontos de vista – utilizadores finais e bibliotecários.

A partir deste relatório é possível retirar informação sobre requisitos fundamentais à implementação de catálogos da próxima geração – o OPAC 2.0, e os sistemas integrados de bibliotecas que sustentam os designados portais de descoberta. Como metodologia foi adoptado: 1. *Focus group* entre a equipa (testes com pesquisas exploratórias livres, por título, por material específico e nível de escolaridade. Foram divulgados os resultados na página da OCLC); 2. um questionário ao utilizador-final como *pop-up* no *site* worldCat.org (questões fechadas sobre o perfil de pesquisa que melhor descreve cada utilizador); 3. um questionário baseado na *Web* disponibilizado às bibliotecas universitárias, públicas e especiais de todo o mundo (sobre desenvolvimento das colecções, aquisições, catalogação, partilha de recursos, referência e outros trabalhos nas bibliotecas).

Do estudo conclui-se que os utilizadores querem encontrar e obter a informação que necessitam, através de: - *Links* directos para conteúdos *online*, texto, *conteúdos streaming vídeo* e formatos multimédia (agregação de conteúdos nos registos de fontes externas, como o *Google Books*, bases de dados referenciais, portais das editoras, repositórios, motores de pesquisa federada em todas estas fontes, como o *MetaLib* da *B-On*); - Os utilizadores pretendem reduzir a distância entre os registos bibliográficos e a descrição sobre os documentos e os seus conteúdos, através da conjugação de tabelas de índices, resumos, sumários, capas de livros, modalidades de avaliação de conteúdos, resenhas e excertos dos documentos; - Resultados de pesquisa relevantes, com integração de recomendações de outras fontes de interesse; - Informação sobre a disponibilidade dos documentos e as modalidades de localização de um determinado exemplar (aplicar o ISBN facilita a localização de exemplares, quer por parte dos utilizadores como dos bibliotecários), se está disponível e como reservar, emprestar ou consultar os seus conteúdos; - Palavras-chave de pesquisa com guias de pesquisa avançada; - Capa dos livros; - Categorias de assuntos, produção de cabeçalhos de assunto que permitam melhorar a eficácia da pesquisa, pesquisas de documentos com características comuns e temas relacionados; - Funcionalidades de agregação sociais: como nuvens de “tags”, as “últimas aquisições” através do serviço de *feeds* RSS, modalidades de participação e criação de revisões e partilha de listas de resultados (mais interesse pelas revisões criadas por especialistas, do que por contributos e conteúdos gerados pelos utilizadores)

Por sua vez, os bibliotecários querem melhorar as tarefas e procedimentos dos seus trabalhos, através de: - fusão de registos duplicados; - fixar de erros tipográficos mais frequentes (UNIMARC); - avaliar a integração de conteúdos aos registos e listas de resultados, como tabelas de índices, sumários/resumos e capas de livros; - adicionar registos de recursos *online*; - adicionar mais formatos e adicionar *links* para conteúdos *online*.

Na generalidade, deste estudo conclui-se que os Portais de Redes de Bibliotecas, e tendo em conta funcionalidades de descoberta da informação, melhoram os serviços prestados ao incluir: os comentários, ou seja, a possibilidade dos utilizadores realizarem comentários relativamente às obras/publicações e que são associados ao registo; a modalidade de classificação ou votação, permite aplicar formas de *rating* aos registos (como as estrelas aplicadas no catálogo da RBMO); a nuvem de *tags* (imagem que representa graficamente a densidade de aplicação de *tags*, ou palavras-chave), estas *tags* dão origem a *folksonomias*, ou seja, à representação de conteúdos elaborada com base na linguagem natural, sem ser controlada por profissionais, na medida em que os utilizadores/leitores têm a liberdade de fazer a sua própria “indexação” ou taxonomia; as recomendações ou sugestões de leituras junto ao registo bibliográfico podem ser também uma tipologia de conteúdos preparada pelo utilizador (*user-generated contents*); o uso de *Application Program Interface* (API) permite colocar resultados no catálogo a partir de outra aplicação; a Difusão Selectiva de Informação (DSI) permite ao utilizador subscrever actualizações por *e-mail* ou RSS; as pesquisas por secções ou categorias recomendadas por proximidade (semelhantes às plataformas das livrarias *online*); as propostas de expressão de pesquisa ou de palavras-chave alternativas; as propostas e sugestões de leituras a partir de autor ou assuntos semelhantes (com origem nos cabeçalhos de autoridade); as potencialidades de personalização (dimensão das letras, etc.); as adaptações a interfaces emergentes (caso dos dispositivos móveis, como telemóvel ou *tablet* ou outros dispositivos de ecrã de dimensão reduzido) e a acessibilidade de acordo com as normas W3c.

Em síntese, a concepção do modelo para o Portal da RIBO pretende equacionar a implementação de algumas funcionalidades base que permitirão um melhor desempenho do seu papel de sistema de pesquisa, descoberta e apresentação de informação, como sejam as elencadas no **Quadro 10**:

Local de incidência	Funcionalidades
1. Lista de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendação automática de obras ou recursos relacionados; - Navegação segmentada por assuntos, autores, ano, etc. (possibilidade de filtrar os resultados a partir de listas de assuntos, autores, anos, tipos de documento, etc., com base nos dados presentes nos registos recuperados); - Lista de <i>tags</i> colocadas pelos utilizadores, associadas aos registos obtidos na pesquisa; - Possibilidade de subscrição de actualizações de conteúdo (RSS <i>feeds</i>); - Envio de notificações/alertas por SMS (reservas, fim de empréstimo, etc.); - Interface alternativa para telemóveis/PDA's (lista de resultados e visualização do registo; com poucos elementos gráficos, adaptada a ecrãs de dimensões reduzidas).
2. Agregação de informação aos registos dos documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Resumo - Tabela de Conteúdos - Revisões críticas realizadas por especialistas - Capa (livros) - Votação (<i>rating</i>, estrelas) - Classificação (atribuição de palavras-chave ao documento, <i>tagging</i>) - Comentários (dos utilizadores) - Exportação para outros sistemas/programas, como blogues, <i>facebook</i>, <i>twitter</i>, <i>moodle</i>, <i>EndNote</i>, <i>Zotero</i>, etc. (da referência bibliográfica, <i>link</i> permanente para o registo no sistema, campos como título e resumo, etc.)
3. Comunidades / Grupos temáticos (por documento ou áreas de investigação)	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos e utilizadores associados - Obras ou recursos recomendados pelo grupo/utilizadores - Blogues, wikis, etc., de cada grupo

Quadro 10: Funcionalidades OPAC 2.0
(BENTO; SILVA, 2010)

Em termos das soluções tecnológicas que permitirão este tipo de funcionalidades, destacam-se alguns projectos inovadores de soluções para OPAC 2.0:

Solução	Funcionalidades
KOHA	<p>Solução de gestão integrada de bibliotecas baseada em <i>software opensource</i>. O Koha é programado em Perl e assenta em tecnologias que são, também elas, <i>software livre</i>: Apache – Software de servidor web (daemon http); MySQL – Motor de Base de Dados Relacional; Perl – Linguagem de Programação ; ZOOM – Implementação da pesquisa entre bibliotecas através do protocolo Z39.50. Destacam-se as funcionalidades de <i>web social</i> e participativa: permite alterar a língua da interface, definir perfis de DSI através de avisos em RSS (<i>Really Simple Syndication</i>) e introduzir comentários e recensões dos documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.koha.org/
SOPAC - <i>Social Online Public Access Catalog</i>	Módulo para o sistema gestor de conteúdos DRUPAL (sistema muito adoptado, com imensas implementações, <i>Open Source</i> , com uma comunidade de suporte muito grande), fornece integração total com o sistema de gestão da Biblioteca actualmente em uso,

	<p>permitindo que os utilizadores coloquem <i>tags</i>, classifiquem e coloquem revisões / críticas associadas ao registo das obras (SOPAC, 2009)</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://thesocialopac.net/
Scriblio	<p>Solução para a disponibilização de um OPAC, totalmente baseada na plataforma da WordPress [a solução <i>Open Source</i> mais popular para a construção de blogues]), permite a pesquisa com filtros, navegação entre assuntos, autores, etc. (BISSON, 2009), além das componentes participativas / colaborativas mencionadas na solução acima, incorpora um sistema de recomendação idêntico ao da Amazon</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://scriblio.net/download/
VuFind	<p>Baseado em Drupal, com a possibilidade de adicionar centenas de módulos</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://vufind.org/
eXtensible Catalog	<p>Baseado em Drupal; por enquanto Promete ligação a sistemas LMS (e-Learning como o BlackBoard ou Moodle). É um integrador, mas não faz metapesquisa (pode contudo mostrar resultados de bases de dados externas, desde que tenha feita a “colheita” dos metadados); só tem um <i>toolkit</i> para implementar OAI-PMH</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.extensiblecatalog.org/
ENCORE	<p>O Encore é uma solução comercial da <i>Innovative Interfaces</i>, Lda. que funciona sobre o <i>software Millennium</i>. Apresenta funcionalidades de catálogo social, com uma interface de pesquisa e recuperação de informação, comporta uma série de aplicações típicas das redes sociais (nuvem de <i>tags</i>: etiquetas de assuntos gerados pelos utilizadores; top de consultas, empréstimos ou renovações, entre outras).</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://encoreforlibraries.com/
Primo, Primo Central e bX	<p>Soluções comerciais da <i>Ex Libris</i> que se complementam, consistindo num sistema base (Primo, uma versão melhorada do OPAC tradicional com componentes de <i>Web 2.0</i>, potenciando a descoberta de informação) e dois serviços, um de agregação e apresentação de dados externos ao OPAC (bases de dados de artigos científicos e repositórios), Primo Central, e outro de recomendação automática de artigos, Bx</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.exlibrisgroup.com/category/PrimoCentral

Quadro 11: Soluções tecnológicas para OPAC 2.0
(BENTO; SILVA, 2010)

No OPAC 2.0, os princípios de usabilidade e de desenho centrado no utilizador têm de prevalecer face aos princípios tradicionais de organização da informação. É importante integrar o melhor de dois mundos, a qualidade nos catálogos *online* tanto aplicada à informação que os utilizadores pretendem, assim como, do lado da biblioteca, aos responsáveis pelo seu fornecimento.

Se a *Internet* derruba fronteiras, imagine-se o que faz aos muros onde nos habituámos a ver a biblioteca. Com a eclosão de um conjunto de ferramentas e ambientes tecnológicos da

Web 2.0 (gratuitos) surge, mais do que em qualquer outro momento da história, a facilidade do trabalho em rede para reforço de competências fundamentais para a inovação, como sejam, as *e*-competências, a comunicação e as competências de colaboração. Se a Sociedade de Informação teve como *pivots* primordiais para a obtenção de conhecimento a *acessibilidade e usabilidade* dos recursos *web*, a Sociedade do Conhecimento baseia-se na virtualidade e interacção inteligente do utilizador (protagonista indiscutível) numa *Web 2.0* e numa *Web* semântica. Toda a acção repousa sobre a perícia tecnológica e cognitiva do utilizador, pelo que a aprendizagem é especial e diferente devido à distinta posição do educando, activo, autónomo e co-responsável do seu processo de aprendizagem.

Este cenário justifica a prioridade de obtenção de novas *competências* em ambientes de aprendizagem digital e virtual, novos espaços de conhecimento para onde convergem serviços de bibliotecas públicas, escolares e universitárias.

3. A Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras (RIBO)

Depois de esboçar algumas considerações sobre os principais fundamentos teóricos e ao colocar em evidência algumas apreciações sobre a temática da cooperação e do trabalho em rede, é chegado o momento de transitar para a materialização daquilo que se pretende levar a cabo, ou seja, vir a alicerçar um portal digital enquanto projecto “âncora” da implementação da RIBO.

Existe um projecto em curso no Município de Oeiras, através das Bibliotecas Municipais de Oeiras e outros serviços envolvidos (Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação e Departamento de Gestão Organizacional - Arquivos), que tem por objectivo a constituição do Portal da Rede Integrada. O mesmo projecto terá em conta as premissas anteriormente definidas e a respectiva articulação com plataformas de informática de suporte já preestabelecidas, ou seja, o Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas *Millennium* nas Bibliotecas Municipais, promotoras da rede concelhia, o sistema X-arq do Arquivo Municipal e os programas de gestão de bibliotecas aplicados entre as bibliotecas parceiras (como o *Docbase*, a *Bibliobase* ou o *Porbase* 5).

A apresentação de uma proposta para a concepção de um Portal que reúna estas entidades em ambiente digital não é de todo uma tarefa simples. Se forem tidas em conta as suas implicações explícitas, tanto técnicas como tecnológicas, ou implícitas, como sociais, culturais e geográficas, esse processo pode atingir uma complexidade exponencial de tal ordem que exige o estabelecimento de um guião operacional tendo em vista a previsão geral quanto ao seu rumo ou raio de acção.

Uma visão global e consistente sobre o projecto em causa é condição indispensável ao seu arranque, pelo que, para isso serão afluídos alguns parâmetros intrínsecos aos Portais. As estratégias de articulação de conteúdos, interoperabilidade, actividades e serviços complementares, bem como dos vários programas de dinamização, são relevantes para a sustentabilidade do Portal RIBO.

No decurso da elaboração do plano de intervenção houve a preocupação de enriquecimento com uma componente de extensão bibliotecária e cultural, a qual envolve a intervenção das entidades implicadas nas redes sociais. Este alargamento do raio de acção à comunidade e concretamente a alguns segmentos da população com características e necessidades próprias (infância, juventude, terceira idade, imigrantes, pessoas com deficiência) é tanto mais determinante se pensarmos que só promovendo o encontro, a

inclusão, a partilha de saberes e experiências e garantindo o acesso generalizado à informação, ao conhecimento, à cultura, podem as bibliotecas de hoje cumprir de forma cabal a sua Missão. Definida a linha orientadora das acções a desenvolver, e no seguimento das respectivas premissas, surge esta memória descritiva – a qual se enquadra através da apresentação genérica da RIBO, da caracterização das potenciais bibliotecas constituintes e da breve descrição do território envolvente – onde consta a concepção de um modelo de implementação das diversas actividades e sua dinamização entre as bibliotecas cooperantes e os demais parceiros, tendo sempre presentes os objectivos pretendidos.

3.1. Metodologia de investigação e fontes de informação

Para a implementação de qualquer trabalho de investigação é fundamental equacionar o dispositivo global que de forma mais eficaz conduzirá a bom termo este projecto. Assim, tendo presente que as dificuldades na configuração de um qualquer trabalho prático deste tipo se prendem frequentemente não com razões técnicas, mas sim com factores de ordem metodológica, é importante elaborar de forma muito clara o esquema dos principais objectivos gerais e específicos que orientam a disposição e procedimento metodológicos inerentes à elaboração do referido estudo. O processo estruturante do trabalho implicou a concretização de várias etapas teóricas e metodológicas, no sentido de se seguir um plano de investigação coerente e de conferir bases de credibilidade científica aos resultados a alcançar (QUIVY e CAMPENHOUDT, 2005).

A estruturação deste trabalho assentou em leituras bibliográficas realizadas com a finalidade de enquadrar teoricamente os temas em estudo e na tentativa de valorizar a interpretação crítica dos conceitos e terminologias. Ao longo da sua realização foi necessária uma revisão da literatura e pesquisa teórica composta por leituras de bibliografia seleccionada para o efeito, sendo de referir que esta se efectuou primeiramente em fontes de informação directas, bem como através do recurso a fontes de informação indirecta – publicações electrónicas e páginas na *Internet* e de conteúdos na área, em concreto, os documentos mencionados na bibliografia (referências bibliográficas, periódicos, organizações e projectos).

Por outro lado, será de referir que as bases adquiridas decorreram em grande medida do suporte geral de formação metodológica apreendido e assimilado ao longo do percurso de investigação, e ainda da discussão com colegas da área, contribuindo para uma clarificação das ideias e configuração de um espírito crítico que, de uma forma geral, reforçaram a concepção deste estudo.

Enunciar o projecto de investigação sob a forma de uma pergunta de partida revela-se útil, contudo, só quando a pergunta é correctamente formulada. Praticamente toda a investigação procura encontrar resposta ou solução para um determinado problema. Como é óbvio, antes de um problema poder ser elucidado ou solucionado tem de ser adequadamente formulado.

Em termos gerais, a definição dos objectivos de pesquisa passa, portanto, por três fases: identificação do tema; definição do problema de pesquisa e do próprio fundamento da investigação; identificação dos principais conceitos, suas dimensões e indicadores.

A escolha do tema teve como ponto de partida os critérios de relevância, exequibilidade e oportunidade. Pretende-se que dele advenha alguma exploração, esclarecimento e enriquecimento de um tema relativamente recente em Portugal. A recolha bibliográfica (de carácter exploratório) permitiu constatar que seria possível este estudo, na medida em que se torna viável o acesso a um conjunto de bibliografia significativo, o qual possibilita a sistematização de conteúdos do presente trabalho. A estruturação desta proposta assenta no levantamento de boas práticas realizadas com a finalidade de enquadrar os conteúdos da proposta e na tentativa de valorizar a sua interpretação.

Assim sendo, e considerando esta breve introdução, antes ainda da formulação de objectivos gerais e específicos, enuncia-se o projecto de investigação na forma de pergunta de partida, onde se tentará exprimir o mais exactamente possível o que se procura estudar:

«Quais os aspectos inerentes ao processo de cooperação em Rede necessários à sustentação do Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras e consequente disponibilização de recursos, serviços e conteúdos fundamentais à sua apropriação pela comunidade?»

Contudo, outras questões se desdobram a partir daquela: Será possível construir um Portal em ambiente digital sem conhecer o funcionamento das bibliotecas reais? Até que ponto a proximidade física e a aglomeração geográfica proporcionam formas mais ricas de comunicação e processos colectivos de aprendizagem?

Nessa medida, como objectivo geral do resultado do estudo que formaliza a pergunta de partida enunciada, aponta-se o seguinte: Compreender as transformações das Bibliotecas de Oeiras potenciais parceiras da rede ao nível dos serviços de informação ocorridas nos últimos três anos, contemplando para o efeito, todo um quadro de aspectos protagonizados por estes equipamentos (dados de caracterização geral, recursos humanos, materiais e colecção, dinamização e avaliação geral) durante o seu funcionamento regular. Em simultâneo,

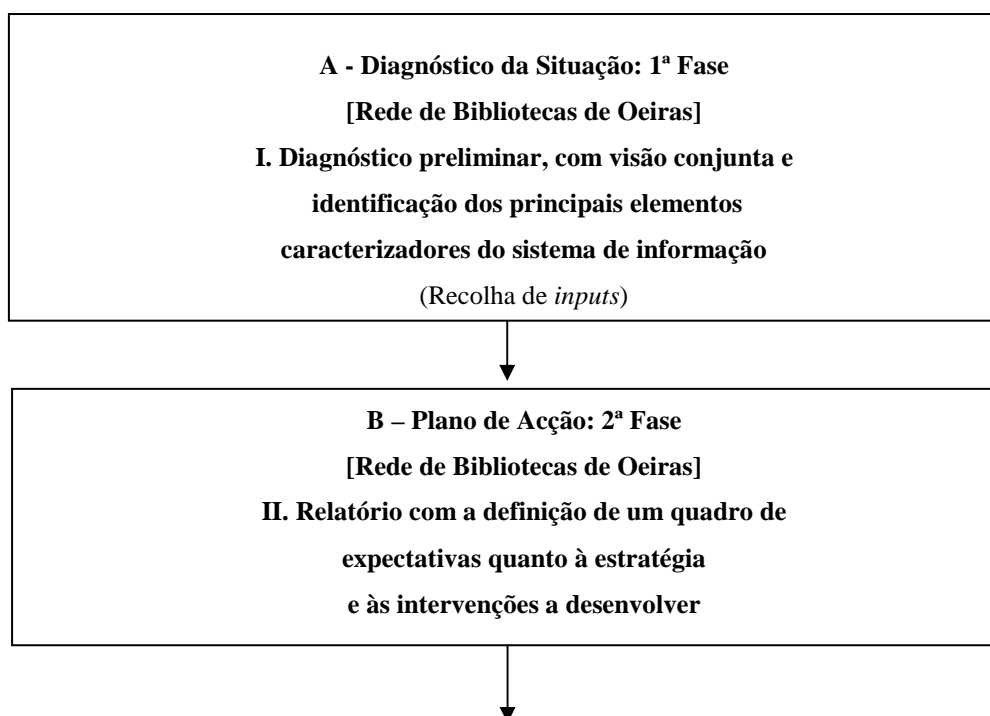
enquadrar as bibliotecas constituintes da rede em três patamares de desenvolvimento distintos, de forma a desenvolver o quadro de premissas e pressupostos que dará corpo ao modelo da RIBO.

Neste sentido, desenvolveu-se a pesquisa quantitativa assente na investigação primária (através da qual se recolhem e analisam dados de fontes primárias, como a literatura consultada) e na análise secundária, por meio da recolha e interpretação de dados de fontes secundárias, ou seja, os inquéritos às Bibliotecas cooperantes.

Numa primeira fase, procurou-se angariar e recolher elementos com vista à conjugação de vontades em torno da iniciativa de cooperação entre as Bibliotecas, Centros de Documentação Especializados e Arquivo de Oeiras.

Com o propósito de planificar a criação de um modelo de cooperação entre os vários sectores de bibliotecas do concelho de Oeiras, foi definido como universo, o total de 59 bibliotecas existentes. Esta etapa insere-se no diagnóstico de partida e tem por base o método de inquérito (**Anexo 2**). A partir deste levantamento serão devidamente ponderadas as prioridades de intervenção e realizado o respectivo planeamento por etapas de expansão e desenvolvimento da rede local de bibliotecas. O princípio orientador das etapas a desenvolver será o da avaliação do valor acrescentado para a rede, que cada biblioteca ou centro de documentação representará na construção de sinergias e parcerias.

Para além do que poderemos considerar como propósito da Rede, importa identificar quais as etapas para a concretização dos objectivos do projecto:



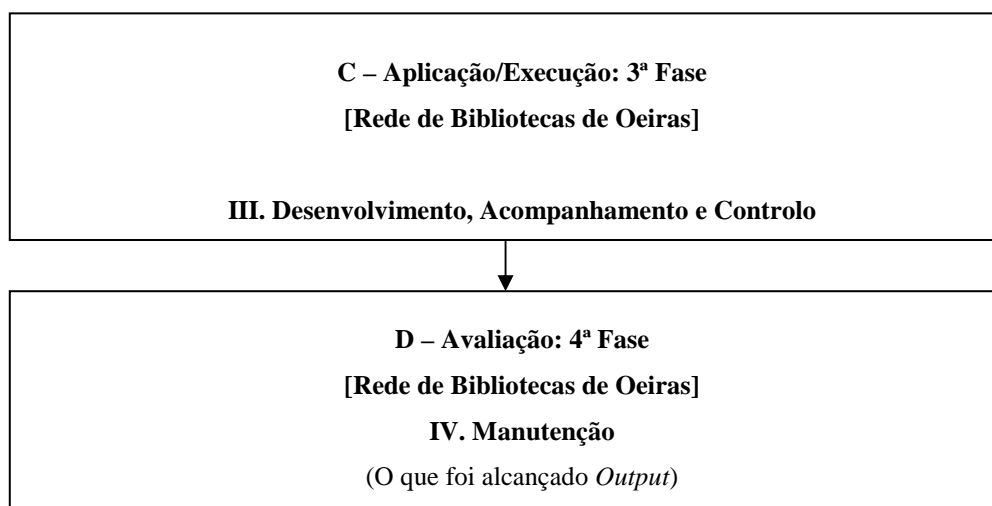


Figura 6: Fases de criação da RBO

No presente estudo, apresentamos as etapas A e B, sendo que a fase C, tem vindo a realizar-se mais concretamente com as Bibliotecas Escolares e os serviços da CMO. A primeira fase do trabalho de campo consistiu em identificar as entidades com bibliotecas localizadas no concelho de Oeiras. Desta forma foi possível elencar um universo de 59 bibliotecas. Este total engloba 3 Bibliotecas Municipais, 32 Bibliotecas Escolares (sendo 2 do ensino privado), 4 Bibliotecas Universitárias (1 privada), 9 Centros de Documentação Especializados, 10 Bibliotecas Institucionais, (4 correspondem a serviços da Câmara Municipal de Oeiras) e 1 Arquivo Municipal (**ver Anexo 3**).

O estudo teve continuidade através do contacto a todas as bibliotecas, de modo a conhecer interesses em integrar a RIBO, tendo como anfitrião o Município de Oeiras. Em seguida, procedeu-se ao envio, por *e-mail*, do formulário de questionário para preenchimento (**Anexo 2**). Quando necessário, foi prestado apoio pela mestrandia, quer através de esclarecimentos pontuais como no acompanhamento presencial.

O período de preenchimento dos questionários decorreu entre Dezembro de 2009 a Setembro de 2010. Este prazo foi bastante dilatado sobretudo pela reduzida receptividade inicial dos destinatários. Para contrariar esta tendência foi intensificado o contacto junto dos responsáveis pelas bibliotecas com o intuito de auxiliar e esclarecer as dúvidas eventualmente suscitadas no decorrer do preenchimento dos referidos questionários.

Entre as 51 respostas aos inquéritos (86,5% do universo total), estão incluídas duas Escolas do Ensino Básico (1º Ciclo) que, embora não tenham enviado o questionário, foram contabilizadas no estudo por ter sido possível apurar alguns elementos, nomeadamente a “caracterização geral” e dados das “coleções”. A etapa preliminar, ou seja, a pesquisa e

análise quantitativa, reporta a elementos caracterizadores das bibliotecas da rede, instalações e dinâmica dos serviços, detalhados no ponto 3.4. Análise dos questionários: interpretação e discussão dos resultados. Esta metodologia permite avaliar as especificidades existentes em cada instituição, assim como identificar os obstáculos e interpretar os desfasamentos entre as respostas obtidas e a realidade das instituições em causa.

Os grupos que disponibilizaram os elementos necessários à caracterização da RBO distribuem-se da seguinte forma (ver **Anexo 3**, onde se assinalam as entidades em estudo):

- 3 Bibliotecas Municipais de Oeiras;
- 28 Bibliotecas Escolares [13 – EB 1º Ciclo; 6 - EB 2º e 3º ciclo e 8 – E Secundário];
- 4 Bibliotecas Universitárias;
- 9 Bibliotecas Institucionais;
- 6 Centros de Documentação Especializados;
- 1 Arquivo Municipal.

Para enquadrar o nível de desenvolvimento das bibliotecas foram definidos três patamares de implementação da rede:

Nível 1 - Básico

Correspondente a um grau de envolvimento inicial pelo qual passam todas as Bibliotecas aderentes à rede. Compreende o contributo a partir da disponibilização de conteúdos de forma partilhada, ou seja, informação geral, descritiva e institucional de cada uma das Bibliotecas da rede, destinada a enriquecer o Directório das Bibliotecas; a Agenda de Actividades; Sugestões (livros, filmes, música); a Biblioteca em Destaque; as Notícias; Ligações externas/*Links*, o Plano de Formação de técnicos e de utilizadores – Nível I, bem como um conjunto de actividades comuns (Jornadas de Trabalho, Dia da Biblioteca, entre outros). O nível de sofisticação tecnológica neste patamar é médio.

Nível 2 - Intermédio

Grau a partir do qual o envolvimento se torna mais completo, exigindo uma interacção permanente das bibliotecas entre si e, simultaneamente, destas com os seus utilizadores. Compreende serviços/conteúdos comuns, como o Catálogo Colectivo, OPAC 2.0 (comentários, classificação, *folksonomias*, distribuição de notícias e informação através de RSS *feeds* e ATOM *feeds*, difusão selectiva de informação por *e-mail*, etc.), os Directórios de

recursos electrónicos/Favoritos sociais, o serviço de Referência *OnLine*, a *Newsletter*, Tutoriais interactivos, plataformas colaborativas e de agregação de conteúdos (*Blog*, *Wiki*, etc.), redes sociais (*Facebook*, *Twitter*, *Google+*, etc.), *streaming media* (*You Tube*, *Podcast*, *Flickr*, etc.). Envolve o Plano de Formação de Técnicos e Utilizadores – Nível II e a disponibilização de tutoriais interactivos. O nível de sofisticação tecnológica neste patamar é elevado.

Nível 3 - Inovador/Valor Acrescentado

Serviços que implicam o desenvolvimento de serviços cooperativos com forte mediação humana e que compreendem um nível de sofisticação tecnológica muito avançado. Compreende a constituição do serviço de informação à comunidade (com *dossiers* temáticos de história local, serviços de alertas informativos, guiões de leitura, listas bibliográficas, exposições virtuais, visitas virtuais, “*Digital Storytelling*”...), a Biblioteca Digital e o serviço de Empréstimo Interbibliotecas, Plano de Formação *online* de Técnicos e Utilizadores – Nível III e mundos virtuais (*Second Life*).

A partir da interpretação dos dados recolhidos, é atribuído o nível de evolução a cada uma das bibliotecas. Em função dos diferentes níveis de desenvolvimento ou de necessidades, são agrupados os potenciais parceiros. Com base nesta análise irá estabelecer-se o plano de acções e projectos passíveis de colocar em prática por meio da partilha e inter-cooperação de recursos, canais de comunicação, serviços e competências.

Este plano permitirá apresentar de forma clara os objectivos a alcançar, estabelecer estratégias e prioridades, bem como identificar de modo transparente, distintos níveis de responsabilidades no desenvolvimento do trabalho cooperativo.

Com a aplicação desta metodologia pretende-se estudar em que medida o trabalho cooperativo pode resultar no aproveitamento conjunto dos recursos disponíveis, evitar a duplicação de esforços, contribuir para a transferência de experiências e conhecimentos na projecção ou melhoria de serviços e valorizar a imagem corporativa de todas as entidades cooperantes.

Realizaram-se também algumas entrevistas exploratórias com o intuito de complementar quer as leituras, quer os dados recolhidos através do método de inquérito.

As entrevistas semi-estruturadas e não-estruturadas facilitaram a tomada de consciência de aspectos da problemática para os quais a nossa experiência e leituras, por si só, não o permitiriam. As entrevistas exploratórias – ao contrário das que se realizam na etapa da

observação, e enquanto instrumento de recolha de dados empíricos que confirmem as hipóteses apresentadas – foram pouco directivas, dado que o objectivo seria potenciar o aparecimento de novas ideias. Seguindo a essência da entrevista qualitativa, estas são muito úteis como estratégias de descoberta. Os dois tipos de interlocutores que interessariam entrevistar nesta fase foram testemunhas privilegiadas e alguns actores directamente afectos a esta área de trabalho. No primeiro caso, pretendeu-se contactar com os dirigentes envolvidos na definição das políticas e estratégias de desenvolvimento do sector cultural e das bibliotecas, documentação e informação de Oeiras (Direcção Municipal, Direcção de Departamento e Chefia de Divisão), com a RBE (Coordenadora concelhia) e os dirigentes do Departamento de Tecnologias e Sistemas de informação (Director de Departamento e Chefes de Divisão). No segundo caso, os próprios professores-bibliotecários responsáveis por agrupamentos escolares ou conversas informais com bibliotecários das bibliotecas universitárias e institucionais.

Tendo em conta que no presente trabalho se pretende privilegiar o método hipotético-dedutivo (construção parte de um quadro teórico de conceitos já postulados como modelo de interpretação do fenómeno estudado e é a partir deste que se gera um trabalho lógico de hipóteses e conceitos para os quais se terão de procurar correspondentes no real), a etapa de exploração focalizou-se primeiramente nas operações da leitura que deram corpo ao enquadramento teórico mais do que nas entrevistas exploratórias (**Anexo 4**). Por condicionantes temporais não foi possível realizar o conjunto de entrevistas proposto.

3.2. Hipóteses de trabalho e modelo de análise

No seguimento do quadro teórico que enforma a problemática amplamente discutida nos capítulos anteriores, formularam-se uma série de hipóteses que, partindo dos conceitos mencionados e das relações passíveis de serem estabelecidas entre eles, permitiram responder à pergunta de partida inicialmente proposta. Estas hipóteses orientaram a componente metodológica para que a prossecução da mesma e os resultados alcançados pudessem comprovar ou refutar as ideias formuladas de acordo com o caso de estudo. Este é o critério de refutabilidade de uma hipótese. Através da observação (fase seguinte) vamos testar a hipótese, o que nos permite decidir, a partir da análise de dados, em que medida é verdadeira ou falsa. Estamos, então, a optar por um modelo hipotético-dedutivo, como referimos no último ponto, em que a construção parte de conceitos postulados como modelo de interpretação do fenómeno estudado. Este modelo gera, através de um trabalho lógico de

relação entre conceitos e indicadores, hipóteses para as quais se terão de procurar correspondentes no real.

Neste momento da investigação, as hipóteses de trabalho são as seguintes:

Primeira. O processo de cooperação enquanto modalidade de rentabilização de recursos das RCB configura-se como um fenómeno característico das sociedades de informação e conhecimento, resultante do abandono da “era industrial” e da consequente evolução para uma nova época da história da humanidade designada como a “era do conhecimento”.

Segunda. As transformações socioeconómicas inerentes ao processo de cooperação sustentado em sistemas de informação e conhecimento em rede não decorrem única e exclusivamente da esfera da produção (desenvolvimento de conteúdos), sendo igualmente influenciadas por mudanças estruturais ao nível da prestação de serviços e consequentes novas procuras.

Terceira. O fenómeno de constituição de redes de informação e conhecimento como manifestação evidente, à escala nacional, regional ou concelhia, de novas práticas ao nível do sector cultural, é suporte à emergência de novos serviços e actividades a disponibilizar a partir das bibliotecas municipais.

Quarta. A cooperação bibliotecária parte da ideia de que as bibliotecas, para cumprirem os seus objectivos e oferecer serviços de qualidade, não podem trabalhar de forma isolada, devendo associar-se com outras para satisfazer as necessidades informativas dos seus utilizadores.

Como princípios da investigação, podem referir-se ainda os seguintes:

Primeiro. A emergência de uma sociedade de informação e conhecimento marcada pelas acções colaborativas, reflecte-se ao nível do processo de cooperação como um fenómeno complexo que beneficia mas que também envolve cedências e sacrifícios, e simultaneamente requer uma contínua renegociação sobre as condições do relacionamento.

Segundo. A cooperação em rede pode não resultar, exclusiva e directamente, das políticas de financiamento que impulsionam o trabalho em rede promovidas pelo Estado e respectivas instâncias normativas e mecanismos de regulação.

Caso de Estudo

O desenvolvimento de uma RCB tem início com o estabelecimento de parcerias entre os diversos sectores de bibliotecas. Um sistema de bibliotecas multi-tipo é uma rede de

relações de trabalho, entre qualquer tipo de combinação de bibliotecas autónomas, centros de documentação especializados ou arquivos, e de fornecedores de informação, estabelecidas para partilhar serviços e recursos para benefício mútuo.

O propósito do sistema de bibliotecas multi-tipo consiste no suporte à comunidade, facultando acesso aos serviços de informação de qualidade, gratuitos ou a preços reduzidos. O conceito de comunidade refere-se à comunidade de interesse bem como a uma área geográfica localizada. A natureza da rede de relações de trabalho pretende facilitar a partilha entre os limites jurisdicionais, institucionais e políticos. As relações de trabalho podem incluir acordos formais e informais, protocolos, serviços, financiamentos, padrões/*standards* e estruturas.

3.3. Área de estudo: delimitação sociocultural e caracterização geral

Para uma abordagem sobre a envolvente da RBO, procede-se de seguida à caracterização do território acolhedor do projecto em análise, considerando as suas dimensões socioeconómicas, culturais e humanas no contexto metropolitano. Pretende-se assim conhecer algumas das potencialidades de Oeiras no que se refere ao fomento das actividades de serviços, inovação e desenvolvimento, nomeadamente ao nível das novas procuras e consequentes exigências de serviços.

a) Localização geográfica do concelho de Oeiras

O concelho de Oeiras, situado na *Grande Lisboa* é um dos 19 concelhos que integram a Área Metropolitana de Lisboa (AML). Está rodeado pelos concelhos de Cascais a Oeste, Sintra e Amadora a Norte, Lisboa a Este, e a Sul pelo rio Tejo.

b) Rede urbana

A evolução da área concelhia, com uma superfície de 45,7 Km², está organizada actualmente em 10 freguesias: Algés, Barcarena, Carnaxide, Cruz Quebrada-Dafundo, Linda-a-Velha, Oeiras e S. Julião da Barra, Paço de Arcos, Porto Salvo, Queijas e Caxias⁹⁹.

⁹⁹ Freguesia criada em 2000, unidade territorial que pertenceu até então à freguesia de Paço de Arcos



Figura 7: Enquadramento territorial de Oeiras na Área Metropolitana de Lisboa

FONTE: www.cm-oeiras.pt

c) Aspectos demográficos

De seguida, elabora-se um breve diagnóstico à componente demográfica em termos de repartição da população residente, estrutura etária e nível de instrução. À data da elaboração do presente estudo apenas se conheciam os dados preliminares dos Censos 2011, referentes à população, pelo que todo o estudo incide ainda sobre os dados do Censos 2001 (conforme apresentado no **Quadro 3.1**).

Repartição da população residente

No que respeita à população residente, esta regista uma evolução típica de um concelho periférico, contando com 162.128 habitantes, e alcançando uma densidade populacional de 3.548 hab./km² (dados relativos aos Censos 2001). O desenvolvimento registado nas últimas décadas (**Figura 8**) está intimamente relacionado com as transformações territoriais da cidade de Lisboa, dada a inserção na Área Metropolitana de Lisboa (AML) e a grande proximidade à capital.

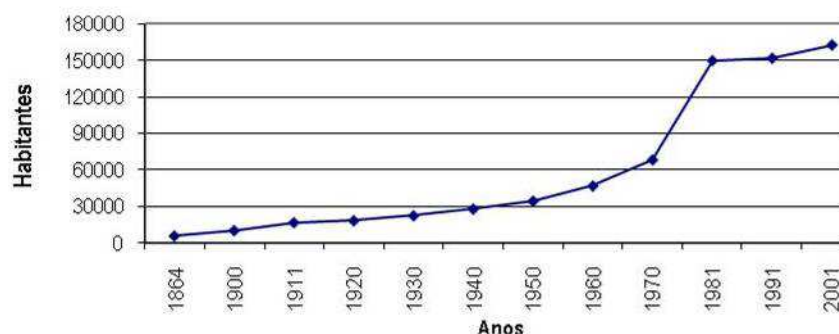


Figura 8: Evolução da população residente no concelho de Oeiras

Apesar de ser um dos concelhos da AML de menor dimensão territorial, é um dos mais populosos, facto que contribui para a elevada densidade populacional registada em Oeiras, superior a Sintra e Cascais.

Estrutura etária

O concelho de Oeiras, entre 1991 e 2001, acompanhou a tendência de envelhecimento do conjunto dos concelhos da AML. A população entre os 0 e 14 anos atingiu os 14,0% em 2001 e a percentagem de idosos é de 14,9%. Relativamente ao peso da população com idades entre 15-64 anos, este não difere muito dos restantes concelhos metropolitanos: verifica-se um acréscimo para 71,1% em 2001.

Nível de instrução

Ao analisar a população residente em cada um dos concelhos da AML que apenas concluiu o nível de ensino básico, é notório que o concelho de Oeiras regista o valor mais baixo com 40,5%, valor muito díspar relativamente aos registados pelos restantes concelhos uma vez que a sua população apresenta um nível de instrução tendencialmente mais elevado. Oeiras ocupa também a melhor posição na AML no que respeita ao ensino secundário, cursos médios e superiores conforme está representado no quadro seguinte.

	Nenhum Nível de Ensino	Ensino Básico	Ensino Secundário	Ensino Médio	Ensino Superior
Lisboa	10.3	45.4	17.6	2.1	24.6
Oeiras	9.4	40.5	21.7	2.2	26.3
AML Norte	10.7	45.6	19.8	1.4	22.5
AML Sul	12.9	51.9	22.5	0.9	11.8
Total AML	11.3	47.2	20.5	1.3	19.8

Quadro 12: Nível de instrução da população residente, em 2001

Fonte: INE, 2001 RGP

Para esta diferenciação positiva do nível de ensino contribuiu o desenvolvimento estratégico do concelho que determinou a actual capacidade de atracção de um extracto particular de população de estatuto socioeconómico mais elevado.

O valor da taxa de analfabetismo de 3,7% em Oeiras (**Quadro 13**) representa uma situação privilegiada perante a Grande Lisboa (5,2%) e a média do país (9,0%). O facto do concelho de Oeiras apresentar um índice de dependência de idosos¹⁰⁰ (*Idosos/Activos x 100*) com menor peso, face aos valores da Grande Lisboa e do país (respectivamente 20,9%, 22,7% e 24,1%,), justifica em parte esta situação, mas ter-se-á também, de ter em conta o estatuto socioeconómico da população residente.

	Tx. De Analfabetismo	
	1991	2001
Oeiras	3,8	3,7
Grande Lisboa	5,4	5,2
País	11,0	9,0

Quadro 13: Taxa de analfabetismo, em 1991 e 2001

Fonte: INE, 1991, 2001 RGP

Há ainda a destacar a extensão da rede oficial de ensino (1º ciclo) a todo o concelho, a qual veio contribuir para a diminuição do analfabetismo junto das camadas mais jovens da população. Simultaneamente, a procura de mão-de-obra tem vindo a evoluir para padrões de qualificação mais exigentes, situação que pressiona os jovens para a obtenção da escolaridade mínima.

A presença de quadros superiores revela um aumento da importância relativa do emprego em áreas ligadas à inovação e desenvolvimento (I&D), o que resulta num factor de atracção de empresas de âmbito tecnológico. Neste contexto, revela-se bastante adequado o investimento em serviços de acesso e aplicação das TIC.

¹⁰⁰ FONTE: INE, Censos 2001

	Oeiras	GL	Portugal
Área (Km²)	45.7	1.375,9	92.090,1
Freguesias	10	521	4.243
População Residente (1991)	151.342	1.880.215	9.867.147
População residente (2001)	162.128	1.947.261	10.356.117
População residente (2011) [dados preliminares]	172.063	2.037.823	10.555.853
Variação da população (%) (91-01)	7,1	3,6	5,0
Variação da população (%) (01-11) [dados preliminares]	6,1	4,7	1,9
Densidade populacional (hab/km2) (2001)	3.547,7	1.415,3	112,5
Densidade populacional (hab/km2) (2011) [dados preliminares]	3.765,1	1.481,1	114,6
Taxa de Natalidade (‰) (2001)	11,6	11,9	10,9
Taxa de Mortalidade (‰) (2001)	8,7	9,8	10,2
Taxa de Analfabetismo (%) (2001)	3,7	5,2	9,0
Taxa de Actividade (%) (2001)	53,8	52,2	48,2
Taxa de Emprego (%) (2001)	58,0	57,2	53,4
Taxa de Desemprego (%) (2001)	7,0	7,0	6,7
População Activa (2001)	87.167	1.023.589	4.990.208
População Activa Empregada (2001)	81.010	951.067	4.650.947
Sector Primário	452	64.717	221.123
Sector Secundário	14.323	362.458	1.652.835
Sector Terciário	66.235	523.892	2.776.989
Médicos / 1000 habitantes (2001)	8.1	6,1	3,4

Quadro 14: Síntese de caracterização do concelho de Oeiras

Fonte: INE, 2001e 2011 RGP

Oeiras apresenta características que permitem classificá-lo como um dos concelhos mais dinâmicos da AML, quer pela capacidade que parece já demonstrar para a fixação de quadros superiores e de população activa afecta ao sector terciário, quer ainda por possuir uma população jovem com elevados graus de escolaridade. Oeiras, na tentativa de ultrapassar a imagem de concelho dormitório, tornou-se uma alternativa, dentro da AML, para a localização de entidades do sector terciário avançado, de centros empresariais de Ciência e Tecnologia, de universidades e instituições ligadas à I&D, enquanto, simultaneamente, valorizou o ambiente, a preservação do património histórico e a qualidade de vida dos munícipes, continuando a manifestar um crescimento superior ao resto do país.

Bibliotecas, Centros de Documentação e Arquivo de Oeiras

Os objectivos, metas e medidas previstas neste modelo estratégico descrevem-se no **Quadro 15**. Em todas as actividades a autarquia e os equipamentos municipais assumem um papel preponderante na sua execução, embora o grupo de parceiros participe em várias actividades, designadamente nas que se referem à dinamização do tecido económico, disseminação da informação e conhecimento, mobilização da população e articulação com o sistema científico e tecnológico.

Objectivo	Meta	Medidas/Operação
1. Criar a Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras	<ul style="list-style-type: none"> - Partilhar conhecimento e experiência em domínios considerados de interesse comum 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer Protocolo de Cooperação - Diagnóstico da Rede de BO - Modalidade de Cooperação - Seminários e Jornadas da RBO - Plano de intervenção para a criação da plataforma “âncora”
2. Desenvolver serviços inovadores com base nas TIC, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta de um Portal e vários sub-sites a disponibilizar gratuitamente aos utilizadores - Atrair novos públicos e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores actuais - Aumentar a produção, distribuição e utilização de conteúdos em suporte digital: Directórios, Newsletter, Agenda de Actividades, Colecções Digitais, Catálogo colectivo, serviços de Informação à Comunidade “Digital Storytelling”, e de âmbito social, educativo, científico e cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> - Activar a plataforma do Portal da RIBO - Desenvolver serviços interactivos e novos canais de comunicação para estimular a leitura e as literacias - Rentabilizar recursos informativos e documentais que compõem as várias colecções das Bibliotecas da Rede
3. Qualificar os Serviços e as Colecções	<ul style="list-style-type: none"> - Encorajar o desenvolvimento de conteúdos e serviços inovadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver e realizar actividades conjuntas em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes - Implementar a Biblioteca Digital
4. Apostar no desenvolvimento das literacias	<ul style="list-style-type: none"> - Formar públicos diversificados com recurso a modelos inovadores de aprendizagem - Promover novas competências e modalidades de inclusão cívica - Qualificar os recursos humanos afectos às entidades e bibliotecas da rede (profissionais da educação, cultura e acção social) - Qualificar os beneficiários finais do Programa Rede 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar necessidades de formação, níveis e métodos de aprendizagem - Definir plano de formação para profissionais e leitores - Identificar entidades formadoras/formadores - Programação de conteúdos e competências a desenvolver
5. Extensão Bibliotecária	<ul style="list-style-type: none"> - Projectar serviços e actividades realizadas nas Bibliotecas Municipais 	<ul style="list-style-type: none"> - Disseminar um programa de acções e serviços junto das entidades parceiras.

Quadro 15: Metas e medidas

Contudo, será possível construir bibliotecas digitais sem conhecer as bibliotecas reais?
E em que medida a proximidade física e a aglomeração geográfica proporcionam formas mais

ricas de partilha de informação e comunicação e processos colectivos de aprendizagem? Para conhecer as entidades com bibliotecas sediadas no concelho de Oeiras, são listadas em seguida todas as instituições a que pertencem, por tipologia e com a distribuição anteriormente referida.

A caracterização sumária das Bibliotecas/Instituições encontra-se no **Anexo 3**.

Visão global da RIBO

	Agrupamento de Escolas Amélia Rey Colaço Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro Agrupamento de Escolas Carnaxide-Portela Agrupamento de Escolas Carnaxide-Valejas Agrupamento de Escolas Conde de Oeiras Agrupamento de Escolas João Gonçalves Zarco Agrupamento de Escolas de Miraflares Agrupamento de Escolas de Paço de Arcos Agrupamento de Escolas Professor Noronha Feio Agrupamento de Escolas de S. Bruno Agrupamento de Escolas de São Julião da Barra ES/3 Camilo Castelo Branco ES/3 Luís de Freitas Branco ES/3 de Miraflares ES/3 Professor José Augusto Lucas ES/3 Quinta do Marquês ES Sebastião e Silva
Biblioteca Municipal de Algés Biblioteca Municipal de Carnaxide Biblioteca Municipal de Oeiras Bibliotecas Municipais	Instituto Espanhol Escola Vale do Rio Bibliotecas Escolares
	Museu da Fábrica da Pólvora (MFP) Centro de Arte Manuel de Brito (CAMB) Centro de Estudos Arqueológicos de Oeiras (CEAO) Colecção Neves e Sousa (CNS)
Campus <i>Taguspark</i> - IST Faculdade de Motricidade Humana - UTL Escola Náutica Infante D. Henrique Universidade Atlântica Bibliotecas Universitárias	Fundação Marquês de Pombal (FMP) Centro de Dança de Oeiras (CDO) Centro de Investigação das Ferrugens do Cafeeiro (CIFIC) Estação Florestal Nacional (EFN) Intervalo – Grupo de Teatro Centros de Documentação Especializados
Aquário Vasco da Gama (Biblioteca Geral e Biblioteca do Museu Oceanográfico D. Carlos) Biblioteca Operária Oeirense (BOO) Estação Agronómica Nacional (EAN) Instituto Gulbenkian Ciência (IGC) Instituto Tecnologia Química e Biológica (ITQB) Bibliotecas Institucionais	Arquivo Municipal Arquivos

3.4. Análise dos questionários: interpretação e discussão dos resultados

Atendendo a uma das hipóteses consideradas no presente estudo: será possível construir um Portal em ambiente digital sem conhecer o funcionamento das bibliotecas reais?, pretende-se com o diagnóstico inicial criar a imagem de cada uma das tipologias de bibliotecas potenciais cooperantes em função das características das suas estruturas e modos de funcionamento. Neste contexto, realiza-se uma primeira avaliação da situação actual com a finalidade de demonstrar as carências e os problemas das entidades parceiras, e assim contribuir para a definição de uma hierarquização por patamares de envolvimento das bibliotecas cooperantes, com distintos níveis de participação e de sofisticação tecnológica.

De acordo com a metodologia atrás referida, pretende-se melhor caracterizar o estado da rede e, desta forma, conhecer os problemas para identificar e actuar sobre as suas causas, visando ultrapassar eventuais diferenças, para assim atingir o objectivo de apoiar a concepção do projecto de criação de uma peça estratégica à efectivação da RBO, o Portal RIBO.

A etapa de recolha de dados facultou uma primeira aproximação ao conhecimento da situação de partida para a expansão da Rede e, em simultâneo, pretende dar início a uma metodologia de recolha e sistematização de dados a que designaremos de Sistema de Informação da Rede de Bibliotecas de Oeiras (SIRBO), em contínua revisão e actualização. Na medida em que ainda não existem procedimentos estáveis e práticas de recolha de dados, pode constatar-se que em algumas variáveis os resultados devem ser interpretados “com reservas”. Exemplos desta situação, são os casos em que se verifica ausência de resposta, nomeadamente nas questões que implicam a selecção de opções relativamente à situação actual dos serviços (no campo VI. Serviços e Comunicação: Acções, Serviços e Projectos *Online*, os resultados mais elevados incidem nas opções “não sabe/não responde”).

No conjunto das Bibliotecas, é notória a falta de sistematização no registo de alguns elementos, pelo que, da mesma forma que ocorre com outras redes (caso das bibliotecas municipais), prevê-se que a recolha contínua de dados (anualmente/ano lectivo) permita realizar cruzamentos de indicadores e comparações, o que, desde logo, contribuirá para melhorar a qualidade da informação sobre a rede.

No **Anexo 5**, são apresentadas as principais tendências apuradas com estes resultados bem como breves apontamentos sobre cada uma das áreas em análise.

Em seguida procede-se à apresentação do diagnóstico da situação preparado com base no levantamento de dados descrito no ponto 3.1. Metodologia de investigação e fontes de informação.

Expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras – Diagnóstico da situação

I - CARACTERIZAÇÃO GERAL

Em relação ao ano de criação (Anexo 5 - **Quadro 5.1**), importa realçar que 31% das bibliotecas foram fundadas antes de 1989. Em virtude do interesse qualitativo, patrimonial e histórico que este elemento pode representar ao nível das colecções e fundos documentais, destacam-se as seguintes:

- Bibliotecas Escolares: da Escola Secundária Sebastião e Silva, criada em 1952;
- Bibliotecas Universitárias: da Faculdade de Motricidade Humana da Universidade Técnica de Lisboa – UTL, de 1940 e a Escola Náutica Infante D. Henrique, de 1972;
- Bibliotecas Institucionais: caso da Biblioteca do Museu Oceanográfico de D. Carlos I (1898) (Aquário Vasco da Gama), da Biblioteca Operária Oeirense (1933), a Biblioteca da Estação Agronómica Nacional (1936) e da colecção do *Sport Algés* e *Dafundo* (1915).

De entre o total de Bibliotecas de Oeiras, salienta-se o facto das Bibliotecas Escolares apresentarem uma maior representatividade (55%), seguida das Institucionais e Centros de Documentação Especializados (respectivamente com 18% e 12%) (Anexo 5 - **Quadro 5.2**). A partir da repartição por freguesia, verifica-se uma maior concentração de Bibliotecas nas freguesias de Oeiras e S. Julião da Barra (29%), Algés (16%) e Carnaxide (12%) (Anexo 5 – **Quadro 5.3**).

O número de Bibliotecas (32) que apresenta uma carga horária de funcionamento acima das 31 horas semanais é sintomático da tendência registada nos últimos anos, a qual perspectiva o aumento do número de horas de funcionamento e do período de oferta de serviços presenciais de informação e conhecimento aos munícipes (22 dessas Bibliotecas registam um horário de funcionamento acima das 40 horas semanais) (Anexo 5 - **Quadro 5.4**).

II – EQUIPA

Da avaliação de recursos humanos representada no Anexo 5 (**Quadro 5.6**), conclui-se que o total de Bibliotecas Escolares (28) onde é considerado este parâmetro, possui 25 “Professores-Bibliotecários”. Este valor pode significar que a maioria das bibliotecas

escolares é organizada e gerida em regime de exclusividade por técnicos bibliotecários. Não obstante, em alguns dos agrupamentos, o professor é um recurso partilhado. A título de exemplo refere-se o Agrupamento Professor Noronha Feio, onde a professora bibliotecária se reparte entre 3 bibliotecas escolares: a EB1/JI Cesário Verde; a EB1/JI Narcisa Pereira e a EB1 Sto. António de Tercena. O mesmo sucede noutros agrupamentos, situação que exige uma adequada gestão não só de recursos, como de tempo.

No entanto, só o regime de exclusividade oferecerá a garantia da rentabilização de recursos, conteúdos e serviços, permitindo colocar a biblioteca da escola ao serviço do processo formativo e da aprendizagem dos alunos. A qualificação no domínio das bibliotecas está bem representada através do número de Técnicos Superiores de Biblioteca e Documentação (15) que integram sobretudo as equipas das Bibliotecas Municipais (**Quadro 5.6**).

Digamos que uma sociedade rica em informação não dispensa estes profissionais, precisa mais deles e ainda mais das instituições onde operam. São estes agentes que, com o seu trabalho e qualificações, asseguram o funcionamento qualificado de locais onde se pode continuar a exercer aquilo a que George Steiner chama «o gosto da aventura exploratória a que tantas obras ficam a dever a existência» (STEINER, 2007: 41). As bibliotecas estão entre os lugares essenciais para o praticar.

III – EQUIPAMENTOS

Quanto às características dos edifícios e espaços (Anexo 5 – **Quadro 5.7**), verifica-se que as bibliotecas possuem com maior incidência uma área compreendida entre 151-200 m² (25%). No que respeita aos recursos informáticos, as suas características confirmam o elevado potencial do parque informático: grande parte das Bibliotecas possui computadores com processador que oscila entre os 2 e os 4 GHz de velocidade (47%); memória RAM entre 1 e 2 Gb (37%), muito embora com uma capacidade do disco rígido menor que 120 Gb (39%) (Anexo 5 - **Quadro 5.9**).

Os recursos tecnológicos resultam fundamentais no desenvolvimento do projecto de expansão da RBO, no entanto, ao contrário do que sucedia há alguns anos atrás, as Bibliotecas inquiridas, sobretudo as Escolares, possuem boas condições de acesso e utilização deste tipo de equipamento (computadores, *scanners*, multifunções, ...), sobretudo, para uso interno.

Na continuidade do que acima se observou, e em termos de comunicações, interessa destacar que, do total de computadores disponíveis nas Bibliotecas de Oeiras (383, dos quais,

154 são de uso interno e 229 de uso público), apenas 19 computadores não têm ligação à *Internet* (Anexo 5 – **Quadro 5.8**). A ilustrar esta situação (Anexo 5 - **Quadro 5.11**), 67% de bibliotecas indica dispor de uma ligação à *Internet*, com 31% a facultar a *Internet* sem fios.

IV - COLECÇÕES

As colecções das Bibliotecas de Oeiras devem ser analisadas e avaliadas nas perspectivas qualitativa e quantitativa, contudo, neste estudo é considerada apenas a questão quantitativa enquanto aspecto importante ao planeamento das etapas de criação do catálogo colectivo da Rede de Bibliotecas local.

Os documentos impressos constituem o suporte mais representado no global da colecção – aproximadamente 92% da colecção (Anexo 5 - **Quadro 5.12**). Neste sentido, foi importante apurar o total de exemplares integrados no catálogo informatizado (487.101), bem como o total de exemplares em processo de tratamento documental (82.907). Cerca de 38% dos exemplares em processo de tratamento documental encontra-se nas Bibliotecas Escolares, 22% nas Bibliotecas Municipais, 20% nos Centros de Documentação Especializados, 17% nas Bibliotecas Universitárias e valores mais residuais nas Bibliotecas Institucionais (3%). Nos Centros de Documentação Especializados foram incluídos quatro núcleos documentais da Câmara Municipal de Oeiras, a saber: o Centro de Arte Manuel de Brito; o Museu da Fábrica da Pólvora, a Colecção Neves e Sousa e o Centro de Estudos Arqueológicos de Oeiras (CEAO).

As exigências da sociedade actual conduzem ao desenvolvimento da biblioteca enquanto espaço de acesso não só à informação, mas também e, sobretudo, ao conhecimento, independentemente do seu suporte material e da sua localização física. Com os novos ambientes digitais e o recurso às tecnologias da informação e comunicação, as bibliotecas podem enriquecer a sua oferta com uma multiplicidade de serviços e actividades, reforçando a sua vocação de centros de cultura e conhecimento. A reflectir estas conclusões observa-se a aposta recente no processo de digitalização da Colecção Pombalina das Bibliotecas Municipais, experiência que se pretende expandir a médio prazo à Colecção Archer de Lima (fundo bibliográfico fundador das Bibliotecas Municipais de Oeiras).

Ao analisar os valores de material não-livro do total de Bibliotecas do concelho de Oeiras (tratados, 42.714, e não tratados 102.146, incluindo documentação como manuscritos e recortes de imprensa) (Anexo 5 - **Quadro 5.12**), observa-se que estas colecções, no seu conjunto, estão representadas em 16,4% por audiovisuais (CD's, Vídeos e DVDs), 2,2% por

recursos multimédia (CD-ROM e recursos electrónicos) e 11,1% por colecções digitais (neste suporte, destaca-se a colecção do Instituto Gulbenkian Ciência – IGC, com 16.000 exemplares de objectos digitais – sobretudo bases de dados especializadas).

Em síntese, integrada nos catálogos das diversas entidades da Rede de Bibliotecas de Oeiras (Anexo 5 - **Quadro 5.13**), contabilizam-se 482.547 monografias (91,06%), 4.554 publicações periódicas (0,86%), 20.463 audiovisuais (3,86%), 2.358 recursos multimédia (0,44%), 16.096 colecções digitais (3,04%), 3.882 recursos diversos (0,74%) – (entre fotografias, catálogos, programas de exposição, relatórios, processos de obra, recortes de imprensa, manuscritos, etc.).

No que respeita à quantidade de exemplares não tratados e por integrar no catálogo (Anexo 5 - **Quadro 5.14**), contabilizaram-se: 61.610 monografias (33,27%), 21.297 publicações periódicas (11,50%), 3.345 audiovisuais (1,81%), 819 recursos multimédia (0,44%), 10 exemplares de colecções digitais (0,01%) e 98.127 recursos agrupados como recursos diversos (52,98%), entre fotografias, catálogos, programas de exposição, relatórios, processos de obra, recortes de imprensa, manuscritos, entre outros.

Ao agregar todos estes recursos documentais num portal que aloje o catálogo colectivo, pretende-se efectuar uma gestão eficiente dos recursos, onde o mais importante será partilhar, valorizando a possível circulação de fundos, ao invés da repetição das mesmas aquisições para diferentes bibliotecas.

V - GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Manter os sistemas de informação em perfeita sintonia, requer a existência de protocolos, formatos e normas para a comunicação de dados. A interoperabilidade não só exige a normalização entre sistemas, mesmo processados em diferentes tipos de linguagem, como favorece o contacto entre utilizadores e instituições. Para apoio neste estudo, verificou-se que, na generalidade de Bibliotecas (Anexo 5 - **Quadro 5.15**), é utilizado um Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB), motor fundamental de implementação da rede local. No total, apenas 7 unidades documentais indicam não possuir sistema, a saber, os Centros de Documentação Especializados: Centro de Arte Manuel de Brito (CAMB); Museu da Pólvora Negra; Centro de Estudos Arqueológicos de Oeiras (CEAO); Colecção Neves e Sousa (serviços da CMO) – sem centros de documentação formados - e o Centro de Dança de Oeiras. E nas Bibliotecas Institucionais: o Aquário Vasco da Gama e *Sport Algés* e *Dafundo*.

Ao fazer o levantamento da situação existente relativamente ao SIGB nas bibliotecas, observa-se que o sistema mais utilizado é o *Millennium*. Este sistema funciona nas 3 Bibliotecas Municipais, é aplicado no tratamento das colecções de 13 Escolas do Ensino Básico – 1º ciclo, 2 Bibliotecas Universitárias (IST e FMH) e 1 Biblioteca Institucional (Biblioteca Operária Oeirense). O facto de ainda não existir uma ligação em rede física com as Bibliotecas Escolares invalida a expansão e instalação de licenças do sistema de gestão bibliográfica e, por sua vez, que o tratamento documental se realize directamente naquelas Bibliotecas/Escolas/Agrupamentos (Anexo 5 - **Quadro 5.15**). Outro dos *softwares* mais aplicado é o Bibliobase, utilizado em 14 Bibliotecas Escolares e 3 Bibliotecas Institucionais. Identificaram-se mais 2 *sws*, o Docbase e a Porbase 5, utilizados respectivamente em 4 Bibliotecas (Docbase: 1 Escolar, 1 Universitária, 1 Institucional e 1 Centro de Documentação - Porbase 5: 1 Universitária e 1 Institucional).

A concepção tecnológica de rede implicará práticas de normalização conforme elencado nas alíneas ii) Modelo de Referência OSI da ISO e iii) Standards de Interoperabilidade e Normalização ISO – Modelos ISO; Registos bibliográficos: Formato MARC-ISO 2709; Pesquisa e Recuperação: Z 39.50 ou ISO 10162 e 10163; Empréstimo interbibliotecas: ISO 10160/10161 (projecto ILL de ISO programa IMPACT -; Aquisição: Normas EDI (projecto EDILIBEII); Guia de Usabilidade: ISO 9241-11 e Processos de desenho centrados no utilizador para sistemas interactivos: ISO 13407.

O funcionamento em rede exige uma interoperabilidade entre o sistema de pesquisa e recuperação de informação que aplica a estrutura de metadados *Dublin Core* (DC) e o catálogo OPAC que apresenta registos em formato MARC ou UNIMARC. Por um lado, pode aplicar-se uma linguagem que aposta na simplicidade descritiva do DC, e por outro, na ISBD como estrutura organizada de descrição de dados – por exemplo, a descrição de recursos electrónicos (*International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources - ISBD ER*) aplica princípios descritivos tradicionais através do formato MARC, também este um metadado. Outras normas devem ser consideradas, sobretudo no caso de se pretender compatibilizar descrições de conteúdos digitais entre bibliotecas/centros de documentação (descrição bibliográfica) e arquivos (descrição arquivística) (*Dublin Core - DC* e *Encoded Archival Description - EAD*). Estas podem ser conhecidas através da *Open Language Archives Community - OLAC*, a rede de trabalho de linguagem de arquivos que utiliza a *Open Archives Initiative* (OAI), um protocolo de partilha de metadados e ferramentas de *software*.

A organização e o tratamento das colecções de arquivo, em termos de representação de conteúdos e recuperação de forma estruturada deve seguir a *Convenção de Santa Fé* (da OAI), na qual se estabeleceram aspectos importantes para garantir a interoperabilidade. É neste âmbito que se torna importante realizar formação junto dos profissionais da informação afectos à rede de Bibliotecas, Centros de Documentação Especializada e Arquivos e assim contribuir para uma eficaz rentabilização de recursos.

Em suma, há a necessidade de recorrer a ferramentas compatíveis que permitam a conjugação de esforços e dos processos de tratamento técnico. Nesta linha, importa conhecer as práticas das bibliotecas na utilização de documentos orientadores da política de selecção e aquisições (55%) (Anexo 5 - **Quadro 5.16**), da política de desbaste e expurgo (43%), de empréstimo interbibliotecas (43%), de *Marketing* (31%) e *Open Access* (27%). Dos 69% de bibliotecas em que a política de *Marketing* é apontada como “não existente”, verifica-se a intenção de vir a ser incorporada em 37% das bibliotecas cooperantes. A política de *Open Access*, pela especificidade e particular adequabilidade às Bibliotecas Universitárias, é mencionada na generalidade de respostas como uma intenção a definir.

Quanto às linhas orientadoras de tratamento técnico, catalogação e indexação (Anexo 5 - **Quadro 5.17**), a maioria afirma ter essa política definida. Relativamente ao suporte monografias, essa política está implementada em cerca de 67% das bibliotecas. Em relação aos restantes formatos, verifica-se a necessidade de estabilizar essas políticas sobretudo nas colecções digitais e nos recursos documentais agrupados em diversos (fotografias, recortes de imprensa, manuscritos, cartazes, folhetos, etc.).

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

As Bibliotecas de Oeiras dinamizam actividades de promoção da leitura, das literacias, cultura e conhecimento (Anexo 5 - **Quadro 5.22**), no conjunto destaca-se a organização de sessões de contos (41%), de exposições bibliográficas (41%) e de sessões de leitura em voz alta (por 37,25% das bibliotecas).

Por outro lado, entre as actividades que pretendem vir a oferecer, salienta-se a elaboração de guias orientadores da leitura (19,61%), a organização de grupos de leitores (17,65%), a elaboração de bibliografias temáticas e a colaboração em actividades de promoção das literacias e da leitura organizadas por outras entidades (por exemplo, as Bibliotecas Municipais - 19,61%).

Os serviços de informação e formação mais oferecidos pelas Bibliotecas de Oeiras são os serviços de referência e informação (disponíveis em 60,78% das Bibliotecas), de circulação e empréstimo (inscrições, renovações, reservas, etc.) (em 54,90%), a utilização do equipamento informático, multimédia (49,02%) e serviços de fotocópias (50,98%). Outras referências foram feitas aos serviços de acesso à *Internet* (45,10%), de informação e pesquisa de informação a pedido (Pesquisa Assistida) (49,02%) e os serviços de informação da biblioteca na *Web* (43,14%) (Anexo 5 - **Quadro 5.24**), sendo contudo de notar que não possui página na *web* nem *Blog* um total de, respectivamente, 33 e 35 bibliotecas (Anexo 5 - **Quadro 5.5**).

Entre as áreas mencionadas como de interesse em vir a planificar (Anexo 5 - **Quadro 5.24**), é considerada a formação de utilizadores (em 23,53% das Bibliotecas). Quanto aos que não são desenvolvidos nem está nos planos vir a incrementar, são indicados os serviços de informação a entidades e empresas e os serviços para deficientes (37,25%) e os serviços de alerta ou difusão selectiva de informação (25,49%).

O serviço de teses (repositório institucional de teses) é assegurado em duas das Bibliotecas Universitárias, ao passo que as restantes duas pretendem vir a disponibilizar esses recursos documentais.

Não é prestado o serviço de acesso à *Internet* ao público, em menos de metade das Bibliotecas de Oeiras (18). Por sua vez, entre as que o prestam, indicam que é um serviço gratuito (Anexo 5 - **Quadro 5.26**).

Quanto ao empréstimo domiciliário (Anexo 5 - **Quadro 5.18 e 5.19**), é realizado sobretudo com as monografias (70,59%) e menos aplicado nas publicações periódicas (27,45%), nos recursos audiovisuais (35,29%) e multimédia (37,25%). Em articulação com este item, importa referir que entre as bibliotecas que utilizam sistema de gestão de bibliotecas, 43% têm activado o módulo de circulação e empréstimo (Anexo 5 - **Quadro 5.15 – V. Gestão da Informação**). Por este motivo, é identificada como área de intervenção prioritária, a activação e utilização regular deste módulo, quer para garantir uma melhor gestão de leitores, quer para que qualquer iniciativa ao nível da circulação e empréstimo se torne mais operacional. A activação deste módulo constitui também factor decisivo à previsão do cenário de implementação do Cartão de Leitor da Rede de Bibliotecas.

No que respeita às acções, serviços e projectos *online* (Anexo 5 - **Quadro 5.27**), salienta-se o facto de todas as Bibliotecas Escolares do 1º ciclo integrarem o catálogo das Bibliotecas Municipais (13). Além destas, apenas 3 bibliotecas escolares organizam

continuamente o catálogo *WebOPAC* (ES Sebastião e Silva; EBI de Miraflores; EB 23/ES Amélia Rey Colaço), embora 11 considerem a intenção de vir a organizar. Em pesquisas mais recentes, verificou-se que a ES Quinta do Marquês já possui o seu catálogo *online*.

VII - UTILIZADORES

As bibliotecas de Oeiras mantêm 215.602 leitores inscritos, sendo que 19.526 correspondem a leitores que utilizaram os serviços de empréstimo pelo menos uma vez no último ano (Anexo 5 - **Quadro 5.29**).

Ao analisar o total de respostas quanto ao serviço/atribuição de “cartão de leitor”, além das Bibliotecas Municipais, verifica-se que é prestado apenas em 10 Bibliotecas Escolares, 2 Universitárias e 1 Institucional.

VIII - REDES OU PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO

No geral, as bibliotecas afirmam que a cooperação é tida como prática habitual no interior do sistema bibliotecário a que pertence (43,14%), no entanto, de forma esporádica com outras bibliotecas da rede urbana ou regional (27,45%) (Anexo 5 - **Quadro 5.30**). Idêntica situação sucede ao nível da cooperação com outras bibliotecas da sua especialidade, com outros serviços da instituição a que pertence (educativo, cultural, patrimonial, museus, arquivo, etc.) e com outras entidades (privadas, autárquicas, culturais ou associações, como empresas, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia). 27,45% das bibliotecas nunca cooperam numa rede telemática institucional. A percentagem de opções sem resposta é bastante significativa (entre 37,25 e 50,98% nas seis variantes indicadas) (Anexo 5 - **Quadro 5.30**).

Em síntese, reportando ao ano 2009/2010, destacam-se alguns dados resultantes dos elementos disponibilizados pelas 51 bibliotecas participantes no estudo:

Fundos Documentais - exemplares tratados (Quadro 5.13)

- **529.900** Recursos de informação e documentação, distribuídas da seguinte forma:
 - > **482.547** Monografias;
 - > **4.554** Títulos de Publicações Periódicas;
 - > **20.463** Audiovisuais;
 - > **2.358** Multimédia;
 - > **16.096** Coleções Digitais;
 - > **85** Jogos/Material lúdico

-> **3.797** Documentos entre fotografias, postais, *posters*, mapas, catálogos, programas/relatórios, processos de obra e cartazes

Fundos Documentais - exemplares não tratados (Quadro 5.14)

- **185.207** Recursos de informação e documentação
 - > **61.610** Monografias;
 - > **21.297** Títulos de Publicações Periódicas;
 - > **3.345** Audiovisuais;
 - > **819** Multimédia;
 - > **10** Colecções Digitais;
 - > **154** Jogos/Material lúdico
 - > **22.347** Documentos entre Fotografias, Postais, Posters, Mapas, Catálogos, Programas/relatórios, Processos de Obra e Cartazes
 - > **75.625** Recortes de Imprensa e Manuscritos

Leitores (Anexo 5 - Quadro 5.29)

- Cerca de **215.602** utilizadores inscritos, sendo **19.526** activos, ou seja, leitores que utilizaram o cartão no último ano.

Serviços de Informação e Comunicação (Anexo 5 - Quadro 5.25)

- **38.817** Leitores beneficiaram do apoio dos Serviços de orientação e informação especializada (nº de participantes em sessões do serviço de referência e informação e serviços de pesquisa assistida - 2009)

Empréstimos (Anexo 5 - Quadros 5.18 e 5.19)

- **149.858** Empréstimos de documentos (ano 2009)

Com a presente análise e diagnóstico da situação pretende-se estabelecer o modelo da Rede de Bibliotecas de Oeiras. Os trabalhos recentes tomam em consideração o papel da *Internet* na criação de novas formas de partilha entre as bibliotecas concelhias. É, assim, o momento de realizar uma análise crítica da relação entre os dados reunidos (de parâmetros desde, a equipa, os equipamentos, as colecções, os serviços e comunicação, as modalidades de

gestão de informação, os utilizadores e práticas de cooperação) e a distribuição e nivelamento dos potenciais parceiros em diferentes etapas de envolvimento da Rede (assinalados no ponto 3.4.2. Bibliotecas, Centros de Documentação e Arquivos de Oeiras). Como conclusão, e com o objectivo principal de apoiar no desenvolvimento do plano de intervenção destinado a esboçar as bases de uma cooperação entre os diversos tipos de bibliotecas existentes no concelho de Oeiras, são apresentadas algumas sugestões de acções prioritárias:

- Concepção do projecto e modalidade de cooperação, envolve as seguintes etapas:

- a) Revisão e actualização de metas/resultados a atingir;
- b) Validação do nível de participação dos potenciais parceiros;
- c) Definição da modalidade de organização da rede;
- d) Identificação de actividades, serviços e conteúdos a integrar o projecto;
- e) Concepção e planeamento de acções do projecto;
- f) Definição de equipas;
- g) Identificação de equipamento, *software* e outros recursos necessários à implementação do projecto;
- h) Definição de intervenções prioritárias;
- i) Plano de Acção/Orçamentação de despesas e Apresentação e validação do projecto (pela entidade gestora e parceiros).

O estabelecimento de etapas implica o escalonamento de intervenções segundo níveis de prioridade, a saber: Cooperação interna – Bibliotecas Municipais, Centros de Documentação Especializados e Arquivo (serviços da Câmara Municipal de Oeiras); e Cooperação externa - Bibliotecas Escolares (tanto as que integram já a RBEO como as que ainda não estão nessa rede) e posteriormente as Bibliotecas /Centros de Documentação e Informação institucionais.

No domínio da operacionalização do projecto de expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras e implementação do Portal, a definição de um plano de acção geral realista, bem como dos planos de acção parcelares que contribuem para a execução global dos processos, implica a resposta prévia a um conjunto de questões sobre a concepção dos vários mecanismos e sobre a sua eficácia.

Que modelo e mecanismos de gestão da Rede são implementados? Que recursos humanos são disponibilizados, em termos quantitativos e de competências? Qual a plataforma

agregadora da Rede de Bibliotecas de Oeiras, em articulação com Arquivos e Museus? Qual o sistema de gestão de informação e comunicação da Rede de Bibliotecas de Oeiras? Que mecanismos de acompanhamento e avaliação das bibliotecas podem vir a ser implementados? Além destas questões críticas, outras se desdobram, como seja: Até que ponto as actuais infra-estruturas, equipamentos e recursos permitem sustentar as construções da rede? Quais os principais requisitos ao desenvolvimento da rede de bibliotecas? Que ligações podem existir entre os desenvolvimentos registados e as actuações futuras? Até que ponto a proximidade física e a aglomeração geográfica proporcionam formas mais ricas de comunicação e processos colectivos de aprendizagem?

Com base nestas reflexões, e tendo em conta as respostas a apurar, o presente plano de acção será actualizado em conformidade com as mesmas e com os desenvolvimentos que entretanto se registem. A metodologia adoptada segue o modelo de gestão estratégica¹⁰¹ de projectos de forma a permitir a definição do quadro de expectativas quanto à estratégia a aplicar na expansão da RBO. O planeamento proposto contempla um conjunto de áreas de incidência, às quais se associam medidas operacionais que propõem dar cumprimento a cada uma das etapas de desenvolvimento e consolidação da RBO. Em função disso, são elencados um conjunto de metas e medidas/operações prioritárias que perspectivam a concretização de cada um dos eixos e objectivos estratégicos conforme se apresenta no **Anexo 6**.

101

«Quase todos os estudos realizados nos últimos trinta anos coincidem na afirmação de que a origem do conceito de planeamento estratégico tem origem no grego *strategos*, a «arte de fazer a guerra». Os primeiros investigadores modernos associados ao conceito de estratégia foram os matemáticos Von Neuman e Morgenstern, que a definiu através da *teoria dos jogos*. O conceito de estratégia aplicado ao contexto empresarial surge nos anos sessenta e foi evoluindo à medida que foram feitos os próprios sistemas de direcção e os problemas internos e externos em que estas metodologias se aplicam. Em 1962 é apresentada a primeira definição moderna de estratégia e define-se como o elemento que determina as metas básicas da empresa a longo prazo, assim como a adopção de vias de acção e subscrição de recursos para obter estas metas. Assim, o planeamento estratégico pode ser definido como: «a determinação dos objectivos e planos a longo prazo, as acções a empreender e a alocação de recursos necessários para o seu alcance». Abrange as seguintes ideias principais: 1. As «acções» que as organizações devem empreender para alcançar os objectivos; 2. A «pesquisa» de ideias chave para poder desenvolver estas acções; 3. A «formulação» da estratégia em relação com os recursos disponíveis. Posteriormente introduziu-se a ideia do planeamento estratégico como um processo, em lugar de uma única e imutável formulação inicial. Muitos autores, sobretudo contemporâneos, aprofundam esta ideia, e insistem em que o planeamento estratégico não é um manual de instruções, um plano pormenorizado de acção ou um conjunto de instruções programadas. A estratégia é a visão global que dá coerência e sentido às decisões individuais de uma organização ou uma pessoa. O conceito foi-se adaptando às mudanças e surge um novo ênfase do planeamento estratégico como não é aquele que se formula, mas sim aquele que finalmente é possível de implementar com êxito. Deste modo, não deve haver uma divisão entre a formulação e implantação. Assim o planeamento estratégico é concebido como um conceito dinâmico, não como uma formulação estática que se tem de seguir rigidamente». LOZANO DÍAZ, Roser - *La Biblioteca Pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas*. Gijón: Trea, 2006. (Biblioteconomía y administración cultural – 148). ISBN 84-9704-251-4

4. Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras: Portal

4.1. Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras: etapas do projecto de cooperação

Se o planeamento é necessário numa biblioteca isolada, mais imprescindível se torna quando se trata de um sistema ou de uma rede de bibliotecas. Se o objectivo é atender às necessidades dos serviços de informação dos residentes de uma cidade de forma integrada, torna-se importante conceber e planear o conjunto de bibliotecas a partir de uma perspectiva global e transversal já que, caso contrário, podem existir momentos do processo de execução, em que os interesses das bibliotecas vão repetir-se ou colidir com os interesses de outros agentes.

O planeamento estratégico territorial é aplicado sempre que o âmbito de intervenção se concentra numa dada cidade, espaço urbano ou o território em geral. Por sua vez, estamos perante o planeamento estratégico da organização quando o processo de planeamento é mais ao nível interno e se vincula no desejo de mudar ou reorientar os serviços de informação de uma cidade e o planeamento operativo quando o processo de planeamento se reformula, a curto prazo, a partir dos objectivos que o sistema ou a rede detêm como organização e que deseja alcançar.

Com a RIBO pretende-se desenvolver um sistema de bibliotecas que disponibilize serviços de referência, mantenha e desenvolva colecções de interesse local, disponibilize programas e serviços à comunidade e participe em redes de partilha de recursos. Nesta rede, todos os tipos de bibliotecas participam na partilha de recursos e possuem estratégias formais e informais de cooperação que as capacitam a disponibilizar mais serviços de bibliotecas ao utilizador final.

Como tal, o plano estratégico territorial terá de contar com os seguintes elementos:

1. Descrição da situação das bibliotecas (tipologias, funções, serviços, recursos, etc.) – em síntese, o diagnóstico da situação desenvolvido no capítulo 3. A Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras (RIBO);
2. Modelo de rede de bibliotecas (conceito, missão, funções, serviços, ...) – abordado no presente capítulo 4. Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras: Modelo da Rede de Bibliotecas de Oeiras);
3. Quadro legal e normativo aplicado ao município (Plano Director Municipal de Oeiras; Plano de Desenvolvimento Estratégico e Carta da Cultura de Oeiras);

4. Definição do equipamento ou do conjunto de equipamentos que será necessário (número de bibliotecas, centros de documentação, arquivo e museus, dimensões, colecções, pessoal, ...) tendo em conta os *standards* profissionais e a necessária adaptação aos recursos e necessidades locais;
5. Definição do modelo de gestão do sistema ou rede de Bibliotecas (estrutura, formas de articulação ou relação com outras redes, patamares ou níveis de desenvolvimento, modelo de gestão de recursos, etc.);
6. Análise económica do investimento inicial e do custo anual de manutenção. Financiamento. Estabelecimento do plano de actuação e sua calendarização;
7. Acções de participação e envolvimento (jornadas e encontros de leitura pública, conselhos de bibliotecas, associações de amigos das bibliotecas, entre outros);
8. Avaliação e reflexão (estabelecer indicadores de desempenho, sistema de informação e dados a recolher com regularidade, avaliação *benchmarking*, o modelo de Excelência EFQM, ...).

Na sequência do levantamento efectuado no capítulo 3., podem ser elencados como pontos fortes do sistema de bibliotecas local os seguintes:

- Os sistemas integrados de gestão de bibliotecas disponibilizados estão preparados para cooperar entre si (de acordo com os protocolos de comunicação normalizados);
- A partilha de recursos proporciona às Bibliotecas de Oeiras mais recursos do que aqueles que as bibliotecas podem oferecer por si só;
- O compromisso de servir todos os residentes; e
- A proposta de participação dos utilizadores no planeamento e na tomada de decisão dos serviços de bibliotecas.

A cooperação é fundamental ao sistema, nomeadamente, a cooperação formal e informal incluindo: o empréstimo interbibliotecas parceiras, o desenvolvimento do catálogo único e a melhoria dos serviços de apoio ao leitor à distância.

Como pontos fracos, o sistema de bibliotecas de Oeiras inclui: ligeiras disparidades demográficas devido à diferente distribuição de população por uma vasta região geográfica; as mudanças de estratégias políticas; as barreiras culturais, educacionais e de mentalidade por parte dos profissionais de bibliotecas que têm de implementar as acções previstas no

desenvolvimento da rede de bibliotecas; o aumento das limitações financeiras que impedem o sistema de bibliotecas de fornecer os serviços necessários.

O meio em que se insere esta rede é influenciado de forma significativa pelas mudanças tecnológicas, a economia global, a informação e a necessidade de aprendizagem ao longo da vida, tornando todos estes factores mais importantes do que o simples acesso gratuito à informação. A informação que se pretende prestar inclui catálogos de bibliotecas, índices de revistas, bases de dados de texto integral de livros, publicações electrónicas, entre outra informação. Como tal, os desafios que se colocam são os seguintes: a necessidade contínua de cooperação entre as bibliotecas; a necessidade de acompanhar as oportunidades tecnológicas; a responsabilidade financeira; as tendências geográficas e demográficas; os conflitos institucionais.

Cooperação

Quanto à cooperação, a RIBO prevê a necessidade de desenvolver as bases de cooperação que poderá vir a sustentar num futuro próximo, a cooperação entre as bibliotecas dos vários municípios envolventes para criação de redes regionais, e, posteriormente, a cooperação para o empréstimo interbibliotecas e os empréstimos recíprocos. As bibliotecas públicas têm vindo, ao longo dos tempos, a beneficiar de uma longa história de práticas de cooperação. Numa perspectiva colectiva, a rede de trabalho das bibliotecas assenta essencialmente no sistema de empréstimo interbibliotecas e no planeamento de serviços e actividades em rede.

Também muitas das bibliotecas escolares da rede de Oeiras cooperam com outras bibliotecas, sobretudo ao nível do mesmo agrupamento, o que tem sido já largamente realizado, não sendo, contudo, um procedimento generalizado entre os diferentes agrupamentos do concelho. Algumas escolas realizam também o empréstimo interbibliotecas à escala do Agrupamento (como é o caso do Agrupamento de Escolas de S. Julião da Barra).

Quanto às bibliotecas universitárias, também estas têm uma longa experiência de cooperação e participação no sistema de empréstimo interbibliotecas. Através do acesso via *Internet* ao catálogo electrónico, muitos projectos de cooperação processam-se ao nível das colecções, sistemas ou instituições (como é o caso da IST – *campus Taguspark*). Cada vez mais, materiais em outros formatos além do impresso, incluindo o electrónico, são coligidos por bibliotecas universitárias. Estes materiais não impressos submetem-se a diferentes normas e outras modalidades de acesso, comparativamente ao material impresso. Esta situação impõe

novas barreiras à cooperação, sendo que algumas das quais podem ser eliminadas através do licenciamento do processo de subscrição de acesso aos conteúdos. Enquanto os direitos de autor impõe barreiras ao processo de reprodução de conteúdos, estes condicionalismos nunca previram os empréstimos de recursos entre bibliotecas.

No que respeita às bibliotecas especializadas, estas tendem a cooperar formalmente ou informalmente com outras bibliotecas na sua área de especialização. Bibliotecas especializadas como a do IGC e a do ITQB articulam regularmente empréstimos interbibliotecas.

Oportunidades Tecnológicas

As alterações ao nível das infra-estruturas de comunicação e os avanços tecnológicos têm vindo a criar novas potencialidades que permitem dar cumprimento a alguns dos cenários de funcionamento das bibliotecas. O acesso electrónico a diversos catálogos, o catálogo colectivo, a distribuição electrónica de documentos e outros serviços de informação electrónicos são aspectos de automatização que as bibliotecas procuram desenvolver ao longo de décadas. Estes serviços são agora possíveis pela primeira vez em muitas bibliotecas. O acesso global à informação através da *Internet* tem vindo a mudar o caminho através do qual todas as bibliotecas oferecem os seus serviços.

Em resultado da diferente distribuição de recursos humanos, tecnológicos e materiais, as bibliotecas escolares de Oeiras apresentam um nível de desenvolvimento tecnológico variado. Representativo desta situação é o facto de apenas 21 % destas bibliotecas estarem a rentabilizar as potencialidades dos sistemas de informação e gestão através da utilização do módulo do *WebOPAC* (Anexo 5 - **Quadro 5.15**).

O uso das tecnologias para o acesso e partilha de recursos é aplicado também nas bibliotecas universitárias. As bibliotecas da Faculdade de Motricidade Humana e do Instituto Superior Técnico (*campus Taguspark*) têm a sua colecção pesquisável através do catálogo colectivo da Universidade Técnica de Lisboa.

Aproximadamente 38 % de bibliotecas institucionais e especializadas possuem o catálogo de bibliotecas automatizado, fazendo uso intensivo das tecnologias para facultar o acesso aos seus registos bibliográficos *online* e providenciar ligações com as suas organizações (Anexo 5 - **Quadro 5.15**).

Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras

A constituição da rede de bibliotecas multi-tipo garante a autonomia das bibliotecas constituintes, no entanto, prevalece o reconhecimento da necessidade de assegurar serviços de diferentes níveis para os seus grupos de utilizadores, bem como a opção singular de desenvolver mudanças que permitam rentabilizar os ambientes emergentes.

Neste contexto, os portais são assim espaços *web* que permitem a congregação concertada de recursos e fontes de informação e oferecem aos seus destinatários múltiplos serviços de índole informativa e interactiva, com a vantagem de serem acessíveis sem restrições a partir de um PC com ligação à *internet*.

A criação deste ambiente estabelece as condições necessárias destinadas a facultar uma porta de acesso comum a todas as Bibliotecas do município e é, simultaneamente, um recurso com múltiplas potencialidades ao nível das várias valências implicadas nos serviços para a comunidade (educação, tempos livres, saúde, cultura, promoção da leitura e das literacias, diálogo interbibliotecas), constituindo-se como uma janela aberta a todos os munícipes e público em geral que usufruir da utilização de serviços de carácter inovador.

O carácter inovador desta iniciativa reside essencialmente na criação de condições de partilha e de cooperação entre as bibliotecas e as entidades envolvidas nas redes sociais, sempre no sentido de contribuir para o desenvolvimento de serviços que permitam o enriquecimento informativo, cultural e social dos munícipes e restantes visitantes.

No que respeita aos recursos a afectar a este projecto, estes consistem fundamentalmente nos seguintes:

- Recursos documentais (abrangendo a diversidade de formatos, desde o impresso, ao electrónico, digital e multimédia; e de temas: história local e colecções especializadas – conteúdos educativos, culturais e científicos);
- Recursos humanos (técnicos especializados nas áreas das ciências da informação e documentação, comunicação, arquitectura da informação, informática, tecnologias da comunicação e história local);
- Recursos físicos (instalações, equipamentos, mobiliário);
 - Recursos financeiros (verba orçamental e perspectivas de co-financiamento);
 - Recursos tecnológicos (*software* e aplicações do sistema-base *Millennium*: aproveitamento de módulos e funcionalidades existentes, aquisição de novas aplicações ou módulos e de ferramentas de

desenvolvimento de novas funcionalidades; análise de soluções de gestão de conteúdos para suporte do Portal (*freeware*) e de plataformas de pesquisa; aplicações e sistemas informáticos das entidades parceiras (Arquivo, Bibliotecas Escolares, Bibliotecas Institucionais e Especializadas).

4.2. Portal RIBO: memória descritiva

4.2.1. Visão e objectivos

Proposta de serviços, conteúdos e actividades da RIBO

Visão	- Colocar a Rede de Bibliotecas de Oeiras entre o grupo de entidades avançadas ao nível da modernização tecnológica em benefício do serviço público.
Missão	- Contribuir para o desenvolvimento do nível de formação sociocultural dos cidadãos de Oeiras, de modo a que estes acompanhem as rápidas mutações económicas, sociais e culturais, impostas pela sociedade contemporânea e desenvolvam competências individuais que contribuam para uma maior autonomia, participação social e atitude crítica. Para tal, rede integrada de bibliotecas e serviços de informação à comunidade de Oeiras disponibiliza gratuitamente um conjunto apropriado e diversificado de serviços e de actividades na área da educação, da informação, da cultura e do lazer.
Valores e Princípios	<p>Para tal, uma rede de bibliotecas multi-tipo é construída sobre um forte sistema de bibliotecas. Isto significa que cada parceiro num sistema multi-tipo assegura o seu próprio desenvolvimento e tem em conta os assuntos relacionados com o seu funcionamento. Esta situação significa também que nenhuma biblioteca usará o multi-tipo como uma oportunidade para reduzir os seus <i>inputs</i> – fundados na equipa ou materiais de bibliotecas – nem irá contar de forma inadequada com os recursos de outro parceiro.</p> <p>Os serviços de bibliotecas mais efectivos resultam quando as pessoas trabalham para partilhar recursos, primeiro a um nível local, depois regional, distrital, nacional e finalmente internacional. Só depois de todas as colecções locais terem sido partilhadas, podem os pedidos de informação ou requisitos materiais ser encaminhados para um nível regional. Todos os recursos de todos os diferentes tipos de bibliotecas devem ser rentabilizados até se prosseguir para o próximo nível no sistema.</p>
Conceito	<p>- Conceber um sistema de bibliotecas multi-tipo que, trabalhando em comunidade, irá assegurar o sucesso do desenvolvimento da rede.</p> <p>- Conceber o Portal da Rede Integrada de Bibliotecas e serviços de informação à comunidade de Oeiras com funcionalidades de partilha de recursos, conteúdos, serviços e actividades de formação e de comunicação.</p>
Objectivos Estratégicos	<p>- Criar a Rede Integrada de Bibliotecas e serviços de informação à comunidade de Oeiras.</p> <p>- Desenvolver serviços inovadores com base nas TIC, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público.</p> <p>- Qualificar os serviços e as colecções.</p> <p>- Apostar na promoção da leitura e desenvolvimento das literacias.</p>

Objectivos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a produção, distribuição e utilização de conteúdos em suporte digital (Directórios, <i>Newsletter</i>, Agenda de Actividades, Colecções Digitais, Catálogo colectivo, serviços de Informação à Comunidade “<i>Digital Storytelling</i>”) e de âmbito social, educativo, científico e cultural. - Encorajar o desenvolvimento de conteúdos e serviços inovadores.
Objectivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver serviços interactivos e novos canais de comunicação para estimular a leitura e as literacias, atrair novos públicos e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores actuais. - Promover novas competências e modalidades de inclusão cívica, atendendo à crescente consciencialização do papel social das bibliotecas no que respeita à mediação de serviços comunitários. - Formar públicos diversificados com recurso a modelos inovadores de aprendizagem (auto-formação, <i>e-learning</i>, <i>b-learning</i>, comunidades de aprendizagem, entre outros). - Rentabilizar recursos documentais que compõem as várias colecções das Bibliotecas envolvidas. - Qualificar os recursos humanos afectos às entidades e bibliotecas da rede. - Desenvolver e realizar actividades conjuntas em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes. - Partilhar conhecimento e experiência em domínios considerados de interesse comum.
Destinatários	<p>Todas as Bibliotecas do concelho de Oeiras (B. Municipais, B. Escolares, C. D. Especializados, B. Universitárias e B. Institucionais).</p> <p>Público em geral (sénior, adulto, juvenil e infantil).</p> <p>Profissionais da comunidade educativa, social e cultural.</p>
Operacionalização	<p>Definição de modelo de gestão e operação</p> <p>Início da Implementação</p>

Quadro 16: Modelo da Rede de Bibliotecas de Oeiras

4.2.2. Estrutura geral de implementação

No que respeita às etapas de preparação e implementação do presente plano de intervenção, compreendem uma duração de 4 anos, com identificação de necessidades locais, aquisição e contratação externa de aplicações e serviços, activação e implementação de operações, manutenção e sustentabilidade do programa.

Desta forma, o projecto é planeado em quatro fases principais:

Fase 0 – Conceção e Planeamento - Início do Projecto: contempla as etapas destinadas à concepção inicial, identificação de públicos-alvo e respectivas necessidades, a angariação e recolha de elementos com vista à conjugação de vontades em torno do projecto de cooperação, bem como a criação de condições logísticas e financeiras para o seu arranque (período de concepção do projecto e período inicial de implementação). Prevê-se a aplicação de normas de usabilidade no seu plano de projecto; controlar a usabilidade do trabalho a contratar; formar a equipa e obter aconselhamento.

Fase 1 – Especificação e Desenho - Aquisição de Aplicações e Serviços: envolve a aquisição dos recursos necessários à implementação da arquitectura e de conteúdos de suporte ao Portal; define a utilidade de funcionalidades; prevê a acessibilidade; satisfaz critérios para a arquitectura da informação e *design*; avalia a usabilidade antes da implementação.

Fase 2 e 3 – Implementação da Arquitectura e Desenvolvimento de Aplicações, Serviços e Actividades: respectiva activação e avaliação; garantir a usabilidade dos conteúdos; fornecer ajuda, orientação e *feedback*; testes de usabilidade antes do lançamento; requisitos de usabilidade para o projecto.

Fase 4 - Manutenção e Sustentabilidade: processo de manutenção e continuidade do projecto; actualização de políticas de usabilidade; plano de avaliação regular; aplicação da usabilidade em actualizações futuras.

A duração e continuidade do projecto prevê-se ilimitada, ou seja, a partir da sua implementação e consolidação pretende-se que a RIBO e o seu Portal perdurem e evoluam em paralelo com a criação, disponibilidade e actualização de serviços e conteúdos num constante *work in progress*.

Os principais custos envolvem as despesas com a aquisição de serviços e materiais de exploração e manutenção do Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas *Millennium* (custos dos módulos e aplicações de suporte aos serviços e actividades do Portal), com a preservação e restauro, digitalização e reprodução digital de documentos a integrar as colecções digitais (recortes de imprensa, fotografias, livros de história local, reservados e documentos de Arquivo Histórico) e a aquisição de *software* de suporte do Portal, serviços de desenvolvimento e *Web Design*.

Os resultados esperados materializar-se-ão quer no aumento da produção, distribuição e utilização de conteúdos em suporte digital (Directórios, *Newsletter*, Agenda de Actividades e Colecções Digitais), quer na oferta de um Portal e vários sub-sites a disponibilizar gratuitamente aos munícipes do Concelho de Oeiras e áreas limítrofes (e todos os reais e potenciais interessados), facultando o acesso à informação, serviços e actividades da rede.

De destacar também a melhoria da imagem através das novas possibilidades de apresentação e da exploração de novos grupos de utilizadores. Abrir um canal de comunicação directa com os utilizadores, que além de outros serviços, facultará ainda a modalidade de inscrição *online* e a oferta de serviços inovadores, como a lista temática de ligações electrónicas, a oportunidade de interacção através do envio de comentários ou sugestões, ou o serviço de referência *online*.

Em seguida são apresentadas, de forma sucinta, as principais linhas orientadoras a considerar na edificação deste projecto, bem como as principais acções a ter em conta ao longo das fases definidas para a sua prossecução.

O projecto de implementação do Portal RIBO da Rede de Bibliotecas de Oeiras compreenderá ainda a formalização da adesão através de um protocolo de cooperação e respectivo reconhecimento por parte das Bibliotecas do território de Oeiras. Por esta via, as bibliotecas constituintes da RIBO irão assegurar, cooperativamente, a concretização dos diversos serviços e actividades a disponibilizar *online* no Portal RIBO (conforme estrutura descrita a seguir). O Portal é assim uma peça estratégica para a efectivação da RIBO, podendo numa mesma página *web*, aceder a um conjunto diversificado de recursos e de serviços disponibilizados pelas bibliotecas cooperantes.

Recomendações iniciais

O desenho gráfico e a arquitectura do Portal da Rede de Bibliotecas de Oeiras (RIBO) procuram incidir sobre dois elementos: Interfaces (aspecto gráfico assente na imagem corporativa da RIBO) e conteúdos (funcionalidades). A estrutura deve corresponder às expectativas dos visitantes e visar um significativo aumento de consultas. Neste contexto, a RIBO pretende estabelecer uma plataforma de interacção entre os munícipes e os serviços e actividades desenvolvidos pelas Bibliotecas constituintes: Bibliotecas Municipais, Escolares e Institucionais. Procura-se estabelecer em termos de interface: Interfaces dinâmicos e interactivos e Formulação gráfica atractiva e adaptada aos diversos públicos a abranger.

No que se refere aos conteúdos: Estrutura flexível; facilidade de edição de conteúdos, actualização e manutenção e possibilidade de criação de novas áreas de apoio às diversas actividades e serviços oferecidos pelas bibliotecas constituintes da RIBO.

Destinatários/população abrangida

- Público em geral (sénior, adulto, juvenil e infantil) autóctone, migrante, imigrante, público com deficiências (sobretudo visual)
- Público em geral de áreas geográficas indiferenciadas

Objectivos genéricos

- Proporcionar aos munícipes em geral uma maior interactividade com os serviços prestados;

- Divulgar os recursos, serviços, actividades e conteúdos de todas as Bibliotecas de Oeiras;
- Disponibilizar conteúdos informativos geradores de conhecimento;
- Criar mecanismos inovadores de estímulo à aprendizagem ao longo da vida;
- Facultar colecções em formato digital;
- Alargar a gama de oferta de serviços colectivos e de interesse público suportados na *Internet* e na utilização das TIC, por exemplo nos domínios da saúde ou da educação, garantindo o seu acesso nos espaços de baixa densidade.

Objectivos específicos

- Divulgar serviços e actividades das Bibliotecas constituintes;
- Promover conteúdos em banda larga;
- Diversificar o interesse e práticas de leitura de crianças e jovens
- Promover o livro e hábitos de leitura
- Fomentar o desenvolvimento de competências de informação.

Finalidades

- Utilizar o Portal da RIBO como meio de desenvolvimento social, cultural e de aprendizagem ao longo da vida dos cidadãos do concelho de Oeiras;
- Formar cidadãos mais autónomos, conscientes, informados e participantes;
- Contribuir para a inclusão social e tecnológica do público sénior.

4.2.3. Organização de tarefas e recursos

Descrição de acções/cronograma do projecto

As fases que envolvem a organização e implementação do projecto e respectivas tarefas não são estanques, apenas compreendem uma sequência de etapas de trabalho distribuídas por períodos temporais. Deste modo, pretende-se estipular um melhor enquadramento temporal no desenvolvimento do projecto e respectivas tarefas. A estratégia de implementação do Portal pode ser enquadrada cronologicamente no seguinte esquema:

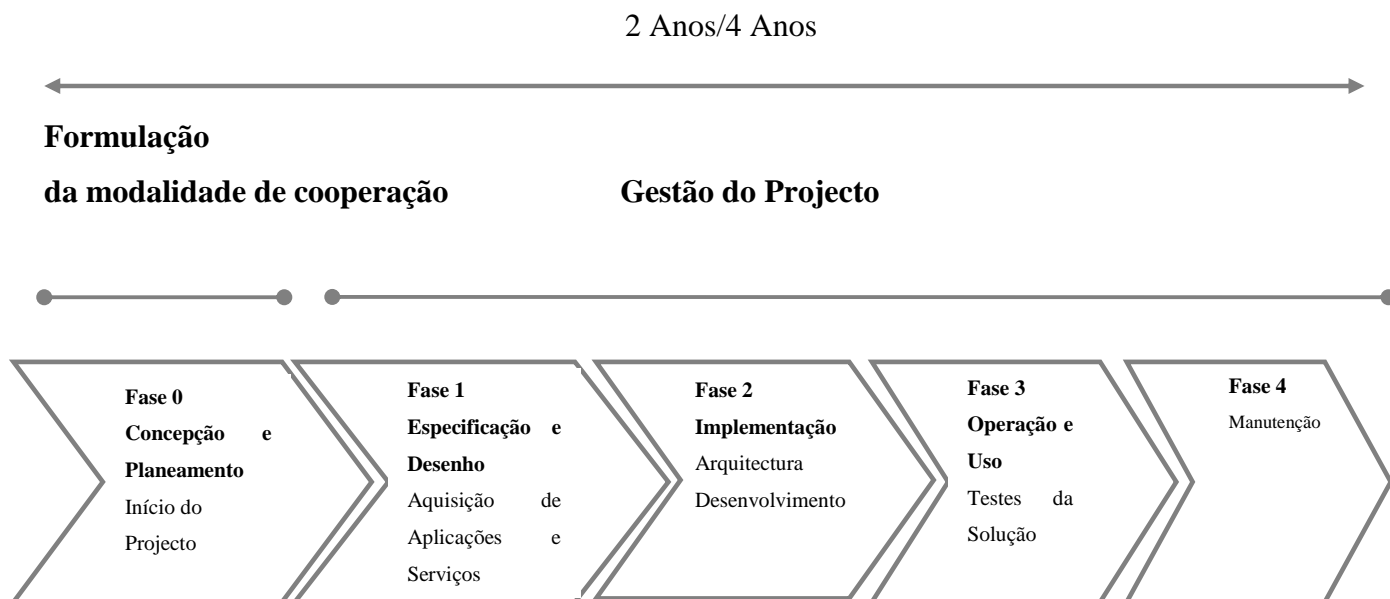


Figura 9: Plano de implementação do Portal da RIBO

A **fase 0** de início do Projecto contempla a concepção do projecto, o seu modelo de cooperação, a conjugação de vontades em torno do mesmo, bem como a criação de condições logísticas e financeiras para o seu início.

Na **fase 1** realiza-se a aquisição dos recursos necessários à implementação da arquitectura e de conteúdos de suporte.

A **fase 2 e 3** envolve a implementação da arquitectura tecnológica de suporte, o lançamento contínuo de serviços e actividades e a avaliação do seu impacto.

A **fase 4** representa o período de sustentabilidade e manutenção da solução implementada. Em seguida detalham-se cada uma destas fases:

Fase 0 – Concepção e planeamento: início do projecto

Objectivos

- Definir a modalidade de organização da RIBO e a constituição da entidade gestora que responda às questões tecnológicas e de implementação do projecto;
- Definir objectivos e pensar na distribuição de competências, responsabilidades e funções;

- Estabelecer os níveis de envolvimento das bibliotecas aderentes relativamente ao interesse, disponibilidade e capacidade de cooperação;
- Instalar a entidade gestora fisicamente;
- Definir o plano de trabalho para implementar, desenvolver e manter o projecto de constituição do Portal da Rede de Bibliotecas de Oeiras.

Metodologias

- Definição da Organização da RIBO e entidade gestora:
 - Definição de objectivos e missão;
 - Definição dos utilizadores potenciais e respectivas necessidades;
 - Definição de responsabilidades, normas e procedimentos internos;
 - Definição de regras de interacção com os parceiros;
 - Constituição da equipa de gestão interna;
 - Constituição da equipa de projecto.
- Reuniões entre as entidades gestoras do Portal RIBO e as entidades parceiras/aderentes:
 - Validação do nível de participação das entidades (conteúdos e serviços);
 - Avaliação da capacidade técnica e humana para participar no Portal;
 - Avaliação do nível de integração de serviços com o Portal;
- Planos de acção/Orçamentos:
 - Identificação de serviços, actividades e conteúdos a integrar o Portal (análise dos seus potenciais: pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades);
 - Identificação de equipamento, *software* e recursos necessários à implementação do projecto (análise e levantamento de condições existentes nas bibliotecas constituintes e/ou potenciais constituintes: recursos humanos, documentais, físicos e materiais – tecnológicos);
 - Definição de prioridades de intervenção;
 - Listagem de despesas associadas a cada tipologia de despesas elegíveis (Equipamento informático – *software* e *hardware* -, infra-estruturas/cablagem, serviço de acesso à Internet, *webdesign*, recursos humanos, processos de digitalização, tratamento técnico, entre outras);
- Preparação da Minuta do Acordo de Cooperação com as Entidades participantes
- Definição do Plano de Divulgação:

- Objectivos;
 - Meios de comunicação;
 - Campanhas;
- Preparação de projecto de candidatura a financiamentos:
 - Concepção do Projecto de Candidatura/Memória Descritiva (organização e redacção do projecto);
 - Criação dos diversos cadernos de candidatura (projecto financeiro);
 - Preenchimento dos formulários de candidatura.
- Previsão de Rubricas/Orçamentos da Entidade Gestora nas Grandes Opções do Plano (GOP) da CMO;
- Plano de Implementação do projecto: concepção de planos de trabalho;
- Plano de Divulgação.

Duração

Até 1 Ano

Fase 1 – Especificação e desenho: aplicações e serviços

Objectivos

- Pesquisar, testar e avaliar aplicações e serviços de apoio à implementação da arquitectura técnica de suporte ao Portal

Metodologias

- Aquisição/instalação do *Hardware* e *Software* de base

Gestor de conteúdos:

- Avaliação de plataformas/soluções tecnológicas do Portal – *software* livre e *open source*;
- Aplicação de critérios de avaliação de acordo com os requisitos e funcionalidades mais importantes;

SIGB Bibliotecas:

- Análise/Estudo entre manutenção do SIGB *Millennium* ou mudança para solução *open source*, caso do SIGB Koha – (no presente estudo é apresentado o cenário de continuidade do SIGB *Millennium*)
- Redimensionamento do Servidor *Alpha*;
- Expansão do SIGB *Millennium* (*scopes*);
- Aplicações *Millennium*;
- Contratos de Manutenção do SIGB *Millennium* e Servidor *Alpha*;
- Aplicação de *backups* *Millennium*;
- Telecomunicações de acesso ao Servidor *Alpha*/linhas ópticas;
- *Software* aplicacional;

Sistema de Arquivos:

- Redimensionamento do Servidor *X-arq*;
- Expansão do *X-arq* (armazenamento e tratamento de recortes de imprensa, fotografias e documentação de interesse histórico);
- Aplicações *X-arq*;
- Contratos de Manutenção do sistema *X-arq* e servidor;
- Aplicação de *backups* ;
- Telecomunicações de acesso ao servidor;
- *Software* aplicacional.

Plataforma de Pesquisa – *Metadata Harvesting*:

- Redimensionamento do *mind Search*.

- Testes de *performance*
- Infra-estrutura tecnológica disponível

Duração

1 Ano

Fase 2 – Implementação da arquitectura e desenvolvimento do portal

Objectivos

- Desenvolvimento do Portal considerando os recursos, conteúdos e serviços definidos no modelo

Metodologias

- Desenvolvimento dos módulos do Portal (serviços e actividades integrados com as Bibliotecas constituintes, informação institucional das Bibliotecas, etc.):
 - Análise e exploração de conteúdos;
 - Análise e calendarização do programa de iniciativas/processos;
 - Avaliação do *design* gráfico;
 - Concepção da documentação técnica de apoio.
- Desenvolvimento das aplicações necessárias para a disponibilização dos conteúdos de entidades das várias entidades;
- Desenvolvimento das etapas de integração entre os acessos a partir das bibliotecas cooperantes e o sistema proprietário da entidade de gestão (entidade promotora e parceiros – Grupo de Trabalho de 3 a 8 Instituições e Bibliotecas);
- Portal em funcionamento com os serviços personalizados definidos no Projecto, integrando serviços e actividades disponibilizadas pelas Entidades participantes;
- Documentação técnica e de utilização.

Duração

2 Anos

Fase 3 – Operação e uso: testes da solução

Objectivos

- Desenvolver e aplicar testes da solução com um reduzido número de entidades, em que se farão avaliações de *performance* dos serviços e de picos de carga e acessos.

Metodologias

- Testes da solução:
 - Avaliação de desempenho;
 - Avaliação da infra-estrutura de comunicações Portal-Bibliotecas.
- Formação:

- Formação aos utilizadores das entidades aderentes para a forma de integração e disponibilização dos diversos tipos de conteúdos.
- Relatório de Avaliação de desempenho do Portal.

Duração

3 Meses

Fase 4 – Manutenção

Objectivos

- Desenvolver e colocar em acção mecanismos de monitorização da solução tecnológica do Portal.

Metodologias

- Manutenção da solução
 - Validação, redefinição ou abandono de algumas estratégias, mecanismos de interacção/dinâmicas de actividades
 - Verificação de *bugs* e correcções
 - Análise e calendarização de novos desenvolvimentos
- Adesão de entidades
 - Acompanhamento da adesão de novas entidades com a avaliação técnica, humana e financeira da capacidade de integração com o Portal.
- Relatórios de Anomalias detectadas
- Relatórios de Avaliação do desempenho do Portal – avaliação global do projecto
- Apresentação da plataforma aos utilizadores potenciais
- Criação de um Plano de *Marketing* e publicidade para o Portal RIBO
- Divulgação massiva do Portal junto de novos utilizadores

Duração

Após 2º Ano

4.2.4. Arquitectura geral e organização de conteúdos

A proposta de estrutura e hierarquia das páginas do Portal obedece a um conjunto de parâmetros específicos identificados no **Anexo 7 - Quadro 7.1 - Arquitectura Geral** e **Quadro 7.2. – Sistema de Informação e Serviços**. Estes mesmos parâmetros apoiarão a definição de critérios de avaliação do Portal.

No **Quadro 7.1**, é analisada a arquitectura geral, compreendendo aspectos como: Acesso, Organização e Estrutura, Usabilidade, Desenho e Navegação. Estes elementos são comuns à maioria das propostas de avaliação de portais e comunidades virtuais que se dedicam ao estudo e avaliação de desempenho da qualidade tecnológica do portal.

No **Quadro 7.2** consideram-se aspectos relacionados com a organização geral de conteúdos e o sistema de pesquisa e recuperação de informação e serviços.

4.2.5. Hierarquia e funcionalidades

Em seguida é apresentada a proposta de concepção e implementação do Portal da RIBO e serviços de informação à comunidade de Oeiras como plataforma de divulgação de serviços, actividades e conteúdos e de prestação aos munícipes, em geral, de uma maior interactividade com os serviços oferecidos.

A solução proposta será desenvolvida com base na seguinte arquitectura de informação:

<i>Ligação 1</i>		
Informação Geral	Sobre o Portal	
	<ul style="list-style-type: none">• Boas vindas• Objectivos e Missão• Breve descrição do projecto RIBO• Equipas• Contactos• Tipo de conteúdos, serviços e actividades	Onde se confere personalidade ao <i>Web site</i> . Tem por objectivo a divulgação institucional do portal e é dirigido a todos os visitantes.
	<ul style="list-style-type: none">• Motor de busca	O motor de busca deve ter três âmbitos: Portal, Entidades aderentes e <i>Internet</i> , sendo possível ao utilizador seleccionar a modalidade de pesquisa.
	<ul style="list-style-type: none">• Mapa do <i>Site</i>	Esquema que possibilita o contacto genérico com a estrutura do Portal, permitindo o conhecimento das funcionalidades existentes.
	<ul style="list-style-type: none">• Página de Ajuda	Possibilidade de esclarecimento dos munícipes e restantes visitantes do Portal. Perspectiva global do Portal, com alguns detalhes relativos às potencialidades dos serviços e modalidades de utilização.
	<ul style="list-style-type: none">• Perguntas mais frequentes (como	Página dinâmica com a compilação de

	utilizar o portal da RIBO)	perguntas mais frequentes sobre o Portal da Rede. No início deve conter um número de FAQ's preparadas pelas entidades aderentes e, posteriormente, as mesmas podem ser incrementadas consoante as questões que forem sendo colocadas pelos munícipes em termos de funcionamento do Portal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Normas/Regulamentos/Procedimentos da RIBO 	Informação relacionada com os procedimentos do Portal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Confidencialidade 	Transmissão da política de confidencialidade para que o utilizador não receie fornecer/receber informação através do Portal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comentários e Sugestões 	Possibilidade de envio de comentários e sugestões por parte dos munícipes. Ligação a bases de dados com comentários para posterior tratamento/envio de resposta.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar Serviços de Atendimento 	Possibilidade de contacto para obtenção de informações (via e-mail).
	O Concelho	
	<ul style="list-style-type: none"> • Notícias e Eventos 	Onde se divulgam as actividades do concelho de Oeiras. Tem por objectivo a ligação com pessoas ou entidades que pretendam conhecer e participar em actividades do concelho. Conteúdos de informação noticiosa e de carácter regional.
Ligação 2		
Conteúdos		
Directório de Bibliotecas		
	<ul style="list-style-type: none"> • Página/Formulário Web: Pesquisa por biblioteca, localidade e freguesia. 	O directório é um recurso do Portal que permite o acesso a informação genérica sobre as bibliotecas constituintes da RIBO. É um instrumento dinâmico ao serviço tanto da comunidade como das bibliotecas (informação sobre os espaços, serviços e actividades - dados estatísticos,).
Agenda de Actividades		
	<ul style="list-style-type: none"> • Página/Formulário Web: Pesquisa por área temática, matéria/assunto, tipologia de actividade, localidade e freguesia. 	Programa de actividades/calendário das Bibliotecas constituintes da RIBO
	- Actividades do mês	Área composta por uma zona dinâmica na <i>home page</i> com uma descrição abreviada de actividades do mês e por uma página dinâmica para consulta detalhada de cada actividade (incluindo as dos meses anteriores)
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário de inscrição na <i>mailing list</i> de actividades 	Página dinâmica na qual é possível efectuar uma inscrição na <i>mailing list</i> de actividades. As actividades são tipificadas por categorias e podem realizar-se inscrições por categoria, com o preenchimento de dados elementares como o <i>e-mail</i> : - Infantis; - Adultos; - Formações; - Exposições; - Colóquios/seminários/conferências; - etc.
Newsletter Mensal		
	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário de inscrição na 	Página dinâmica na qual é possível efectuar

	<i>mailing list da Newsletter</i>	uma inscrição na <i>mailing list da Newsletter</i> .
	Blog Oeiras a Ler - Livros Recomendados e restantes categorias do Blog Oeiras a Ler	
	<ul style="list-style-type: none"> Os 5 Mais 	Páginas dinâmicas com a selecção de 5 títulos recomendados por cada Biblioteca cooperante
	<ul style="list-style-type: none"> Li um livro e... votação <i>online</i> 	Páginas dinâmicas de consulta de opiniões de utilizadores, nas quais se pode colocar opiniões sobre livros lidos e um sistema de votação <i>online</i> (Zona dinâmica para votar e consultar resultados da votação).
	Biblioteca em Destaque	
	<ul style="list-style-type: none"> Em destaque... 	Páginas dinâmicas com a selecção de 1 das Bibliotecas cooperantes, entrevista com o responsável, divulgação de projectos, serviços e colecções, etc..
Ligação 3		
Serviços	Catálogo Colectivo	Ligação ao Catálogo colectivo da Rede Integrada de Bibliotecas e Serviços de Informação à Comunidade de Oeiras. Numa mesma interface para o utilizador serão pesquisáveis todas as bases de dados bibliográficas das diversas bibliotecas que integram a rede. A existência do Catálogo Colectivo permitirá a partilha de registos bibliográficos entre as Bibliotecas participantes. A implementação do Portal marca a transição para uma plataforma interactiva personalizada de serviços.
	Empréstimo Interbibliotecas	Ligação ao Catálogo Colectivo da Rede Integrada de Bibliotecas e Serviços de Informação à Comunidade de Oeiras. A constituição e organização da Central de Empréstimos vai permitir a circulação de documentos entre as várias bibliotecas e constitui uma das principais vantagens da cooperação em Rede. Tendo em conta que o concelho detém bibliotecas generalistas (BMO e BE) e bibliotecas especialistas (bibliotecas universitárias, centros de documentação, bibliotecas empresariais, bibliotecas de investigação, etc.) rapidamente ficará disponível uma enorme quantidade e diversidade de fundos documentais através do empréstimo interbibliotecas.
	Directório de Recursos Electrónicos	Ligação para uma selecção temática de Recursos Electrónicos
	Serviço de Informação à Comunidade: Digital Storytelling	Ligação a informação existente em outras plataformas do município (Site institucional) no âmbito da Informação à Comunidade: <ul style="list-style-type: none"> Eventos locais; Grupos locais de voluntariado, incluindo organizações para várias minorias sociais como pessoas idosas, crianças, pessoas doentes, caridade, organizações de

		<p>moradores, clubes desportivos, clubes de tempos livres, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizações sociais e políticas; • Órgãos administrativos; • Escolas e universidades; • Informação turística; • Jornais locais; • Informação de administração local; • Informação sobre transportes, por exemplo, horários dos autocarros e comboios; • Listas de empresas; • Etc. <p>Ligação a <i>micro-site</i> dedicado à comunicação e interacção com os munícipes no âmbito do <i>Digital Storytelling/Histórias Digitais</i>, com abrangência sobre o público escolar e público em geral (séniores, adultos, jovens e infantil da comunidade educativa, cultural e social). Repositório de histórias locais de vida que estimulam o pensamento criativo e a capacidade de síntese, através de técnica inovadora em Portugal.</p>
	Biblioteca Digital	<p>Ligação a colecções digitais (colecções digitais: publicações periódicas da CMO, recortes de imprensa, fotografias, documentação de arquivo histórico de Oeiras, colecção Archer de Lima, colecção pombalina e monografias de interesse histórico local) da entidade promotora (CMO) e colecções especializadas das entidades parceiras.</p> <p>Repositório de informação digital devidamente descrito de modo a que o utilizador aceda à informação que necessita mediante métodos de pesquisa e recuperação de informação.</p>
	Serviço Homework Help	<p>Ligação ao espaço de interacção com o público escolar de modo a cooperar ao nível da disponibilização de fontes bibliográficas e recursos educativos <i>web</i> de apoio à realização de trabalhos escolares.</p> <p>Tirando partido das valências dos parceiros envolvidos, cada entidade/biblioteca responderá às questões (colocadas por <i>e-mail</i> pelos utilizadores do serviço)</p>
	Serviço de Referência Online	<p>Página <i>web</i>/formulário destinado à troca de mensagens via <i>e-mail</i>, permitindo a constituição automática de FAQ's (questões e respectivas respostas mais frequentes).</p> <p>Dada a diversidade das áreas abrangidas pelas bibliotecas cooperantes na Rede, a especialização de alguns dos fundos documentais e das equipas técnicas, torna-se possível a constituição de um serviço de referência. Cada biblioteca responderá às questões (colocadas por <i>e-mail</i> pelos utilizadores do serviço) que digam respeito à</p>

		sua área de especialização numa lógica cooperativa que será benéfica para todos.
Ligação 4		
Web educativa	Enigma	Ligação a solução de gestão de conteúdos que agrega as matérias de apoio à auto-aprendizagem (tutoriais e <i>Webquest's</i>) com a componente de avaliação/teste de competências através de jogos interactivos. Ambiente que funciona como <i>site</i> agregador de recursos educativos a disponibilizar em ambiente digital junto da comunidade educativa (professores, alunos e pais e educadores)
Literacia de Informação	Formação de utilizadores	
	<ul style="list-style-type: none"> Tutoriais Interactivos 	Páginas <i>web</i> com tutoriais sobre pesquisa de informação (Nível 1, 2 e 3)
	<ul style="list-style-type: none"> Guias de utilização de recursos informativos 	Página <i>web</i> com tutoriais/guias de apoio à pesquisa nos sistemas de pesquisa e recuperação de informação do Portal (Pesquisa no Catálogo Colectivo, Serviço de Informação à Comunidade, Biblioteca Digital, etc.)
Ligação 5		
Actividades Comuns	Jornadas Rede Integrada de Bibliotecas e Serviços de Informação à Comunidade de Oeiras	
	<ul style="list-style-type: none"> Agenda de jornadas, conferências, etc. 	Ligação para agenda geral das Jornadas da Rede com a finalidade de desenvolver a reflexão e debate em torno de uma problemática de interesse comum. Sempre que se justifique, da Jornada sairão documentos de trabalho que veiculem tomadas de posição institucionais ou a definição de práticas profissionais comuns às bibliotecas cooperantes.
	<ul style="list-style-type: none"> Formulário <i>online</i> de inscrição nas Jornadas 	Página dinâmica destinada à inscrição <i>online</i> nas actividades.
	<ul style="list-style-type: none"> Documentos/Apresentações/Actas das Jornadas 	Possibilidade de acesso e <i>Download</i> de conteúdos produzidos nas Jornadas da Rede.
Ligação 6		
Ligações úteis	<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos Municipais de âmbito cultural, social e educativo Institutos Bibliotecas Centros de Documentação Livrarias Bases de Dados de interesse geral 	

Quadro 17: Página principal - hierarquia

Identificam-se páginas dinâmicas, correspondentes a páginas cujos conteúdos são extraídos de uma base de dados ou que envolvem processamento e actualização permanente. As restantes páginas são estáticas. Todas as páginas passíveis de manter pelas Bibliotecas e

entidades parceiras da Rede, devem ser desenhadas de modo a que sejam de fácil actualização no que respeita aos conteúdos. Todos os conteúdos serão da responsabilidade da RIBO.

O Portal deve estar preparado com aplicações da designada *Web 2.0* nomeadamente, no sentido da edição de informações de última hora RSS (*Really Simple Syndication* ou *Rich Site Summary*). Este formato, baseado na linguagem XML, permite listar o conteúdo de páginas *Web* de forma a facilitar a sua distribuição na *Internet*. O formato é prático para a consulta de notícias em permanente actualização. Com um *feed* RSS as notícias do Portal podem aparecer como “*bookmarks*” numa janela do “*browser*” dos seus utilizadores ou como mensagens de *mail*. Ainda, explorando as potencialidades do SIGB Millennium e respectiva compatibilidade com aplicações *Web 2.0*, pretende-se transformar o *WebOpac* num OPAC 2.0, ou seja, numa plataforma interactiva que reúna os diversos serviços *online* prestados aos leitores. Além de facultar o acesso a serviços personalizados *Meu Millennium* (como as reservas e renovações *online*), ou manter em projecto a activação do Serviço de Informação à Comunidade, do Serviço de Referência *online* ou a disponibilização de colecções digitais, pretende-se também fornecer modalidades de serviços abertos, personalizados e interactivos resultantes da aplicação da tecnologia e princípios básicos da *Web 2.0*, e que encorajam à criação de conteúdos, edição, apresentação de comentários e classificação/votação por intervenção dos leitores.

A necessidade contínua de actualização da informação a disponibilizar na *Internet*, requer a utilização autónoma de uma plataforma de gestão de conteúdos *web*.

Este tipo de ferramentas permitirá a criação do *site* do tipo Portal, que privilegia os conteúdos relativamente ao *design*. As suas principais vantagens residem na sua grande capacidade de divulgação de informação e na facilidade de actualização. Por um lado, a manutenção de conteúdos pode ser efectuada por indivíduos sem conhecimentos técnicos específicos, por outro lado, esta manutenção pode ser feita remotamente, ou seja, em locais externos ao servidor onde se encontra alojado o *site*.

Deste modo, a plataforma de gestão de conteúdos a aplicar deve possuir as seguintes características genéricas (ver também as especificidades detalhadas no ponto 2.5 - Os Serviços de informação no contexto digital: Aproximação aos Portais de acesso integrado e à Biblioteca-Rede):

- Facilidade e flexibilidade no acesso às ferramentas de gestão;
- Gestão de conteúdos multimédia (vídeos, imagens, sons, etc);

- Qualidade de interfaces de desenvolvimento que assegurem que as equipas de *design* conseguem integrar com facilidade os conteúdos residentes nas bases de dados com o ambiente de navegação e pesquisa de informação;
- Fácil integração com as melhores ferramentas de análise de acessos e pesquisa de informação;
- Fácil criação de acessos a áreas privadas dos *sites* garantindo total segurança e protecção dos dados;
- Permitir transacções *online*, inclusive com processamento de cartões de crédito;
- Assegurar a possibilidade de reutilização dos conteúdos em diferentes *front-ends* (ex. *WAP*);
- Permitir obter bons níveis de *performance* para *sites* de elevado tráfego através da gestão de *caches* inteligentes.

A complementar, o ponto dedicado à proposta de serviços, conteúdos e actividades do Portal RIBO, foram preparadas fichas de projecto que contêm mais pormenores sobre cada um dos sectores que irão integrar o *site*.

4.2.6. Recursos tecnológicos, formação e jornadas de reflexão, recursos documentais e humanos

Para efeitos de previsão do projecto financeiro, descrevem-se em seguida alguns recursos a afectar ao projecto Portal da RIBO, por eixo de intervenção:

- **DESENVOLVER SERVIÇOS INOVADORES COM BASE NAS TIC, GENERALIZANDO A SUA UTILIZAÇÃO ATRAVÉS DA DIFUSÃO DE INFORMAÇÃO E DA OFERTA DE SERVIÇOS DE INTERESSE PÚBLICO:** criação do Portal “âncora” e serviços *online* associados (Directórios, *Newsletter*, Agenda de Actividades, Coleções Digitais, Catálogo Colectivo ou Serviços de Informação à Comunidade: “*Digital Storytelling*”)

Recursos Tecnológicos

I – Alojamento de conteúdos e aplicações

1. Registo da marca e domínio

A utilização de um URL único e mnemónico de acesso ao Portal RIBO envolve a aquisição dos serviços de registo da marca e domínio. Em Portugal os domínios .pt são concedidos sempre que o domínio pretendido corresponda à razão social da empresa ou a quem for proprietário de uma marca registada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Não são permitidos nomes de carácter genérico, a menos que existam como marca registada da entidade que solicita o registo de nome de domínio.

2. Infra-estruturas de rede

A entidade promotora do projecto CMO, através das Bibliotecas Municipais (BMOeiras, BMAlgés e BMCarnaxide) e restantes serviços da CMO (Arquivo Municipal, Serviços da Divisão de Património Histórico e Divisão do Turismo e Cultura), podem ter acesso aos Servidores *Millennium* e X-Arq através da rede da CMO, com o serviço via fibra óptica, despesa a incluir na presente proposta.

3. Serviços de acesso à Internet

O projecto prevê soluções de acesso à Internet (ligações ADSL ou fibra óptica) para o total de Bibliotecas cooperantes/parceiros (Bibliotecas Escolares, Bibliotecas Universitárias e Institucionais), através da activação de linha RDIS e assinatura mensal.

4. Arquitectura e Design Gráfico do Portal de Bibliotecas/Ação Social: *Hw*, *Sw* e Desenvolvimento

O desenvolvimento da estrutura do Portal (*design* gráfico e arquitectura) implica a adopção de um sistema de gestão de conteúdos que irá obedecer ao modelo e hierarquia estabelecida no sub-capítulo 2.2. – Gestão do conhecimento, Gestão documental e Gestão de conteúdos: o papel das bibliotecas. A proposta a orçamentar irá compreender o desenvolvimento de *software*, a arquitectura e os serviços de *design* gráfico, sempre em cumprimento das directrizes de acessibilidade ao conteúdo da *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.0, definidas com base na Recomendação de 11 de Dezembro de 2008 do W3C. O Portal funcionará como uma espécie de motor de pesquisa que permitirá a recuperação simultânea dos recursos bibliográficos existentes nas distintas bases de dados das bibliotecas cooperantes. As soluções tecnológicas a aplicar como sistema de pesquisa serão analisadas em articulação com os serviços do Departamento de Tecnologias e Sistemas de Informação (DTSI) da CMO. Muito embora a *Innovative* possua uma solução que permitiria a

expansão do *SIGB Millennium* - o Portal Encore -, durante as últimas informações recolhidas, a solução para portal em estudo pertence à empresa *Mind*, a mesma que desenvolve o sistema de gestão de Arquivo – *X-arq*.

Em simultâneo, e tendo em conta que o sistema *Millennium* é um sistema proprietário, haverá a necessidade de optar por uma gestão das colecções das bibliotecas da RIBO centralizada no *SIGB Millennium*, sendo que para a sua expansão é necessário recorrer ao *software*, aplicações e serviços a seguir mencionados.

5. Aplicações *SIGB Millennium*

Para cada serviço ou actividade a implementar no Portal, prevê-se a aquisição de serviços e módulos destinados à plataforma tecnológica *Millennium*, listando-se em seguida as respectivas características e designação de aplicações (sujeitas a eventuais alterações ou actualizações):

5.1. Contratação de Serviços de Manutenção para a aplicação *Millennium*

O *SIGB Millennium*, à semelhança de todos os sistemas informáticos, requer a existência de um contrato de manutenção. A sua manutenção ao nível do *hardware* e do *software*, bem como a implementação de novos serviços, é indispensável para o fornecimento do serviço de excelência que se pretende disponibilizar tanto aos colaboradores internos como aos utilizadores externos das bibliotecas do município de Oeiras. Este sistema funciona com um contrato de manutenção anual que garante a instalação de todos os *upgrades* de *software* que se verifiquem no ano em que decorre, assistência permanente 24 horas por dia, 7 dias por semana, apoio com acesso a *website* com informação útil, tutoriais, cursos *online*, FAQs, acesso a grupos de utilizadores *Millennium* e a toda a informação que respeita à utilização do sistema.

Além do contrato de manutenção mantido actualmente, a cada módulo adicional para o desenvolvimento de novos serviços corresponde um serviço de manutenção específico: Serviço de Manutenção *Millennium* (estado actual); Serviço de Manutenção para os módulos de gestão da Biblioteca Digital; Serviço de Manutenção para os módulos de gestão da Rede de Bibliotecas (Catálogo Colectivo); Serviço de Manutenção para os módulos de gestão de empréstimos entre bibliotecas; Serviço de Manutenção para os produtos de serviços promocionais *Web 2.0*; Serviço de Manutenção para as Licenças Adicionais *Millennium*.

5.2. Contrato de Serviços de Manutenção para o Servidor *Alpha Millennium*

A actualização do contrato de manutenção, para o *hardware* (servidor), pretende garantir a resolução imediata de problemas provenientes do não funcionamento do *hardware* ou da parametrização do *software*:

5.2.1. Serviço de Manutenção Servidor *Alpha Millennium* (HW e SO)

5.2.2. Serviço de manutenção para *HP OpenView Data Protector* base

5.2.3. Serviço de Manutenção de *Software Innovative Enterprise Backup API*

5.3. Sistema de Automatização de Backup's

5.3.1. *Device de Backup Tape Library* com tecnologia *SuperDLT 600*, 1 *device*, 26 *slots*

5.3.2. *Software HP Openview DataProtector* (Sistemas NT e UNIX e extension para *Open Files*)

5.3.3. *Software Innovative Enterprise Backup API*

5.3.4. Serviço de Instalação e parametrização de *backups* automatizados *HP Dataprotector* e integração *Innovative API*

5.4. Gestão Colecções Digitais (Biblioteca Digital)

5.4.1. *Document indexing option of Millennium Media* (123MI)

5.4.2. *Copyright & Access option of Millennium Media* (123MC)

5.4.3. *MetadataBuilder* (117)

5.4.4. *Scoping* (2) (105F-M)

5.4.5. Serviço de Instalação, Formação e Gestão de Projecto

5.5. Catálogo Colectivo

5.5.1. Serviço de re-indexação da base de dados

5.5.2. Serviços Promocionais *Web 2.0* do sistema *Millennium*

5.5.3. Funcionalidades de *Scoping* (35)

5.5.2. *KidsOnline* (up to 30)

5.5.3. *Load Scheduler* (111)

5.5.4. *Additional load tables* (2 tables) (830A)

5.5.5. *Airpac* (Wireless OPAC) (201AP)

5.5.6. *Scoping* (até 15)

5.5.7. *Path Finder Pró*

5.5.8. *Addit User Licenses* (10)

5.6. Empréstimo Interbibliotecas

5.6.1. *Patron Image*

5.6.2. *Consortium Management Extensions* (313M)

5.6.3. *Collection Rotation Software* (319)

5.6.4. *Additional user licences* (10) (101BE)

5.6.5. Serviços de consultoria de apoio ao desenvolvimento do serviço de empréstimo interbibliotecas

5.7. Licenças Millennium

5.7.1. Aquisição de Licenças SIGB *Millennium* destinadas à Rede de Escolas EB1, perspectivando a implementação de equipamentos de bibliotecas escolares na totalidade de Escolas Básicas (1º Ciclo) e Jardins de Infância, situação fundamental à promoção da leitura e das literacias desde a infância.

A eventual mudança para o SIGB Koha implicará uma revisão geral das aplicações a desenvolver.

5.8. Serviço de Informação à Comunidade: Digital Storytelling

5.8.1. Desenvolvimento da plataforma de suporte ao sector *Digital Storytelling*: Criar uma plataforma de arquivo e partilha de Histórias Digitais, concebidas e criadas por leitores/utilizadores que antecipadamente participam em sessões de formação sobre a temática. Esta plataforma terá ligação ao portal orientado de acordo com o conceito da *Web 2.0*, através do reforço da interacção e desenvolvimento de uma rede social por meio de comentários aos vídeos publicados, à imagem do que acontece em plataformas como o *You Tube*. No entanto, a navegação e estruturação de conteúdos permite reforçar e valorizar a auto-estima e a integração com o Município e a Comunidade.

5.9. Web educativa: Enigma

5.9.1. Desenvolvimento da página de suporte ao projecto Enigma – Projecto Desenvolvimento de Competências de Informação para a Promoção da Leitura e das Literacias

5.10. Oeiras Internet Challenge: Sistema de gestão de Quiz's

5.10.1. Componente destinada ao desenvolvimento do Torneio *Oeiras Internet Challenge*

Recursos documentais

O apoio à edição e divulgação de conteúdos digitais consiste num dos principais propósitos da edificação da RIBO. A criação da Biblioteca Digital permite programar acções de enriquecimento do património municipal, e, a partir desta, projectar a memória local ao nível nacional e internacional. Com a evolução tecnológica e o advento de novas modalidades e ambientes de acesso e disponibilização da informação, a constituição de bibliotecas digitais ou, pelo menos, de colecções de objectos digitalizados, tem vindo a generalizar-se. A *Internet* impulsiona novos documentos a tratar, novas preocupações e novos desafios, desde os objectos digitais (livros, imagens, vídeos e sons), a páginas *Web* ou periódicos electrónicos. Neste contexto, o processo de gestão da colecção da RIBO prevê a integração de colecções digitais à actual colecção das BMO: objectivos; selecção de materiais; determinação de requisitos para *masters* e cópias; metadados técnicos e controlo de qualidade. Deste modo, são delineadas perspectivas de desenvolvimento associadas à necessidade de inclusão, gestão de materiais e de serviços do novo mundo digital. Aumentar quantitativamente o acesso às colecções das bibliotecas constitui um dos motivos que justifica enveredar por um processo de digitalização. A possibilidade de reorganizar as colecções apresentando novas formas de relação entre os objectos de informação ou reunir colecções dispersas; a potencialidade de pesquisar directamente o texto depois de submetido ao processo de reconhecimento óptico de caracteres; ou ainda a reformatação utilizando novas linguagens de marcação como o *xml* que possibilitam a reutilização do conteúdo em novos contextos e novas utilizações, constituem novas formas de dar valor ao conteúdo disponibilizado.

Neste âmbito, importa assegurar a aquisição de serviços de digitalização que permitam abranger as seguintes tipologias de conteúdos de carácter cultural e científico:

1. Recortes de imprensa local:

1.1. Serviço externo para digitalização de 12.000 artigos

Contempla os recortes de diversas publicações periódicas da imprensa nacional e regional, relacionada com a temática genérica: Oeiras. Actualmente contabiliza-se um total de 50.000 recortes já digitalizados, prevendo-se a prestação de serviço externo da quantia de 12.000 a digitalizar ao longo do decurso do projecto.

2. Fotografias de Oeiras:

2.1. Digitalização de 200 fotografias mais CD-R

Prevê-se integrar no catálogo colectivo, as colecções de fotografias dedicadas ao concelho de Oeiras, na posse do Arquivo Municipal (num total de 825), e que incluem:

- Colecção CMO/António Passaporte 270 (originais);
- Colecção CMO/CML – 135 (cópias digitais);
- Colecção CMO/AFL – 178 (cópias digitais);
- Colecção CMO/DN – 10 (cópias digitais);
- Colecção CMO/GEO – 232 (cópias digitais).

3. Monografias – núcleo de reservados:

Numa primeira fase, a constituição de colecções digitais assenta ainda na integração de colecções especializadas, nomeadamente da Colecção *Archer* de Lima e da Colecção Pombalina. A Biblioteca Municipal de Oeiras foi criada a partir do núcleo legado, ainda nos anos 40, pelo munícipe, homem de cultura e destacada figura cívica que foi *Archer* de Lima. Este acervo, de cerca de 12.757 espécies, é tematicamente variado. Nele se integram exemplares que, actualmente, são raridades e que constituem consulta obrigatória para o estudo de algumas áreas do saber, literatura francesa, crítica literária, arte e música (biografias de compositores de finais do Séc. XIX). Numa primeira etapa prevê-se a digitalização de aproximadamente 2.000 volumes.

As Bibliotecas Municipais de Oeiras são também depositárias de um acervo bibliográfico sobre o Marquês de Pombal, com cerca de 80/90 obras. A primeira experiência de digitalização da colecção realizou-se com esta Colecção Pombalina e procura criar as condições para viabilizar, a médio prazo, um acesso sem condicionalismos ao público interessado.

A colecção de reservados da RBMO compreende, além destas duas, três outras colecções, abarcando documentos de biblioteca de diversos géneros tipologia e proveniência, desde o século XIX até à actualidade. A Colecção da Sociedade Portuguesa de Estudos do Séc. XVIII foi cedida à RBMO e é composta por cerca de 800 livros.

A Colecção da Junta de Freguesia de Oeiras e S. Julião da Barra é composta por 21 obras doadas pela Junta de Freguesia à RBMO, distribuídas entre 33 monografias impressas, 10 publicações periódicas (com vários exemplares/números), 15 títulos de documentação diversa (livros de actas, de contas, lista de nomes,...), 21 manuscritos e caixas de documentos avulsos (nº 1 - 1690 a 1777, nº 2 - 1778 a 1810 e nº 3 - 1811 a 1839).

A Colecção de Reservados actualmente “sem designação” engloba um conjunto de núcleos ou séries ainda por avaliar e classificar. No total identificam-se cerca de 4.370 obras. A manutenção do núcleo documental de reservados implica um trabalho moroso de conservação, restauro e encadernação de obras, a par do tratamento documental necessário à sua integração no Catálogo da Rede de Bibliotecas de Oeiras.

4. Documentação do Arquivo Histórico da CMO:

4.1. Documentação manuscrita que inclui:

- Livro de Actas 28 volumes;
- Livro de impostos 105 volumes;
- Livros de correspondência 3 volumes.

5. Documentação de interesse de história local

A adesão das Bibliotecas Escolares ao projecto, tem implicações ao nível da constituição de uma colecção digital de carácter educativo, contemplando trabalhos escolares sobre Oeiras. A adesão das Bibliotecas Institucionais ao projecto, terá repercussões em termos da constituição de uma colecção digital especializada em diversas áreas de carácter cultural e científico.

6. Conservação e restauro de colecções digitais especializadas:

O processo de digitalização implica, em simultâneo, a necessidade de intervenção técnica ao nível da conservação, restauro e encadernação da totalidade de colecções do núcleo de reservados.

7. Aquisição de bibliografia especializada:

Prevê-se a aquisição de publicações técnicas de apoio à execução de algumas das tarefas relacionadas com o Portal RIBO. A estimativa compreende a aquisição de um total de 20 livros e 18 publicações periódicas.

- **APOSTAR NO DESENVOLVIMENTO DAS LITERACIAS:** a manutenção e a sustentabilidade do Programa está directamente dependente das potencialidades de formação e qualificação dos recursos humanos (profissionais ou utilizadores finais), tendo em vista, tanto o envolvimento dos parceiros, como das populações locais para a promoção da coesão social.

Formação

1. Serviço de Informação à Comunidade: *Digital Storytelling*

O projecto “Histórias Digitais” consiste num projecto assente numa técnica inovadora em Portugal. Em complemento aos serviços de informação à comunidade mais convencionais, a componente de *Digital Storytelling* surge associada a um conceito de comunicação alternativo, largamente utilizado nos EUA (oriundo da Universidade de Berkeley) em variadíssimos conceitos, sobretudo ligados a acções de âmbito social, educativas e de intervenção na comunidade, mas também na comunicação corporativa.

2. Infoliteracia: plano de formação

O Programa Copérnico (Programa de Promoção da Literacia de Informação) integra o projecto “Infoliteracia” que consiste num projecto de continuidade das BMO com a finalidade de promover as literacias de informação nas suas diversas modalidades: pesquisa, selecção e organização da informação. Esta iniciativa envolve a realização de um conjunto de acções de formação que procuram promover competências metodológicas que permitem melhorar a capacidade de identificar, de pesquisar, seleccionar, avaliar, usar e organizar a informação. Ao dar a conhecer os diferentes tipos de recursos disponíveis na *Internet* e ao apoiar no desenvolvimento do sentido crítico perante a informação, as sessões de Infoliteracia promovem a formação de utilizadores baseada na resolução de problemas do quotidiano e nas competências de estudo assentes em casos práticos e ambientes reais, direccionados para temáticas de apoio à cidadania.

A complementar os Módulos 1 – Acesso à Informação; Módulo 2 – Avaliação da Informação e Módulo 3 – Uso e Comunicação da Informação, é promovido o Módulo 0 – “10 horas a clicar ini.” e “pro” destinado ao público sénior e com maior carências ao nível das literacias digitais, proporcionando importantes factores de inclusão na sociedade de informação e conhecimento.

2. Enigma: plano de formação

Dirigido prioritariamente ao público escolar, o projecto “Enigma” tem por finalidade criar condições para a promoção da literacia e competências de informação para a promoção da leitura no público escolar e em ambiente de ensino/aprendizagem. Partindo da aplicação das tecnologias de informação e comunicação, em ambiente de aprendizagem, este projecto é composto por um conjunto de actividades e etapas relacionadas com a aquisição e desenvolvimento de competências e metodologias de pesquisa, criação e organização de informação na *Internet* e na Biblioteca, numa perspectiva lúdico-pedagógica. Em articulação directa com o projecto “Infoliteracia”, a aplicação do modelo de literacia de informação proposto visa tornar este projecto num meio privilegiado de colaboração com a comunidade educativa ao nível da promoção do livro e da leitura nos seus múltiplos suportes, da criação textual e do respeito pelos direitos de autor.

3. Oeiras Internet Challenge: plano de formação

O projecto “Oeiras Internet Challenge” integra o Programa Copérnico (Programa Municipal de Promoção da Literacia de Informação) e tem por objectivo a realização, na Rede de Bibliotecas de Oeiras, de um evento anual em torno da pesquisa de informação na *Internet*. A fim de criar condições para captar prioritariamente o público juvenil às Bibliotecas Municipais de Oeiras e, em particular, envolver este público nos projectos de promoção da literacia de informação, a principal actividade consiste na realização de um torneio, por várias eliminatórias, ao longo de um dia de sábado.

4. Centro Oeiras a Ler

O Centro Oeiras a Ler, na sua valência de formação, pretende desenvolver planos formativos diversificados (círculos de estudos, seminários, ateliers, oficinas) sobre promoção e mediação da leitura, com objectivo de criar e consolidar uma rede de promotores da leitura no Concelho.

5. Curso de Verão

O curso de verão tem uma estrutura modular, com módulos independentes e complementares de 3 ou 6 horas, ministrados por diferentes formadores especialistas nos temas e uma duração de 6 dias seguidos, incluindo o sábado. É um curso livre podendo ser frequentado por módulos ou na totalidade, versando sobre as mais variadas áreas de promoção do livro e da leitura. Inclui ainda um Espectáculo na noite de encerramento do curso de Verão e actividades paralelas, desde a música, actividades circenses, contadores de histórias e uma pequena feira de artesanato e livros.

6. Encontro Oeiras a Ler

O Encontro Oeiras a Ler pretende constituir uma referência no panorama nacional e internacional dos Encontros sobre bibliotecas públicas e serviços de informação à comunidade. O objectivo é o de reunir um painel de especialistas nacionais e estrangeiros em promoção da leitura e das literacias para públicos diversificados: infantil, jovens, adulto ou sénior. Apresenta dois dias de duração e realiza-se no Auditório da Biblioteca Municipal de Oeiras.

- **EXTENSÃO BIBLIOTECÁRIA E CULTURAL:** expansão e disseminação dos serviços de aprendizagem e formação socioculturais desenvolvidos pelo promotor (Câmara Municipal de Oeiras), junto dos diversos públicos e beneficiários finais da rede de actores.

1. A Biblioteca Está a Passar por Aqui!

A concretização de um leque de serviços e actividades nas várias bibliotecas da rede de parceiros permitirá contribuir para a promoção de factores de inclusão social junto da generalidade da população abrangida pelo Programa.

Recursos humanos

O acompanhamento de cada uma das fases de implementação e consolidação deste Portal prevê o envolvimento de recursos técnicos afectos em exclusivo ao projecto e em todas as suas etapas. Por esse motivo, e atendendo à diversidade de tarefas e acções previstas, devem estar consignados a este projecto a tempo inteiro os técnicos identificados como possuidores de várias competências e perfil profissional.

Além dos conhecimentos e competências na área da documentação e informação, biblioteconomia, acção social, noções ao nível da gestão e administração de projectos com base nas TIC (em concreto, de Portais), nomeadamente: avaliação de componentes técnicas, verificação da conformidade de políticas de segurança, avaliação de necessidades de actualização de conteúdos e aplicações, avaliação de novas funcionalidades para o Portal, definição de normas, políticas e procedimentos dos serviços e actividades disponibilizados, manutenção de processos, verificação da melhor estratégia e garantia de compromissos assumidos no âmbito da RIBO. E ainda, experiência na condução de projectos em articulação com as Bibliotecas Escolares, experiência de gestão de serviços de Bibliotecas em geral, *marketing*, produção de conteúdos, publicidade, comunicação social e relações públicas. Deverá possuir conhecimentos ao nível dos Sistemas de Informação e Sistema Integrado de gestão *Millennium*, nomeadamente no que se refere à condução e gestão de projectos, instalação e implementação de módulos e parametrizações a partir do módulo de administração; bem como conhecimentos de informática e acompanhamento de processos de migração de registos bibliográficos e de execução de *backup's*. É essencial, também, possuir gosto e competências no domínio das tecnologias, na produção de ferramentas, pesquisa de informação e gestão de conteúdos *Web*, bem como, competências ao nível dos procedimentos de digitalização, normas de disponibilização de conteúdos e de tratamento técnico documental (catalogação e indexação). Além disso, para a participação num projecto desta natureza, é recomendável bons conhecimentos sobre o concelho de Oeiras, quer ao nível da componente territorial, como, fundamentalmente, no que se refere à História local e às publicações e edições existentes em diversos formatos (fotografia, livro antigo, documentação de arquivo histórico, etc.), no âmbito da História de Oeiras.

4.2.7. Portal RIBO: serviços, conteúdos e actividades

Neste ponto procurar-se-á descrever cada uma das actividades a facultar no Portal, no sentido de permitir efectuar um planeamento eficaz para a sua operacionalização e concretização, com correspondência a três níveis de envolvimento distintos das Bibliotecas aderentes à RIBO:

	Enfoque	Cooperação	Factor-crítico	Sofisticação tecnológica
1º Patamar	Disponibilização de conteúdos de forma partilhada	Partilha informação + formação + actividades comuns	Formação e envolvimento dos técnicos	Média
2º	Desenvolvimento	Partilha de	Definição de	Elevada

Patamar	serviços/conteúdos comuns	recursos através das TIC	políticas e de metodologias	
3º Patamar	Desenvolvimento serviços cooperativos	Trabalho comum com base nas TIC	Trabalho com base cooperativa	Muito Elevada

Quadro 18: Patamares de desenvolvimento da RIBO

Numa relação custo-benefício, interessa ter em conta a importância de se analisar e avaliar todas as fases do projecto, as condicionantes tecnológicas e humanas existentes e com as quais se irá trabalhar, assim como as suas vantagens em termos de parametrização, facilidade de utilização e estabilidade da aplicação.

Desde logo, constituem factores críticos, a capacidade e eficácia, para conduzir o projecto, desde a sua fase inicial, à de implementação ou de manutenção e expansão/crescimento. Como tal, importa dispor de uma equipa de projecto multidisciplinar, onde se conjuguem perfis adequados à manutenção e desenvolvimento de actividades em ambientes digitais, com a capacidade de transpor adequadamente para ambientes *web* as referências funcionais que estão normalmente associadas a actividades de carácter mais “tradicional”.

Além da proposta de serviços, conteúdos e actividades da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras, foram preparadas fichas de projecto com o conjunto de actividades a empreender junto de cada uma das entidades parceiras, detalhando os procedimentos necessários à operacionalização dos vários projectos a disponibilizar *online* e directamente no terreno da RIBO. As fichas de projecto que integram a referida proposta resultaram de inúmeras reflexões e de muita experimentação exploratória. Trata-se de um conjunto de acções e actuações estruturantes, não finalizadas, persistindo sempre espaço para mais abordagens complementares, actualizações e melhoramentos. Ainda assim, o balanço final permite apreender que estas acções se irão traduzir no melhor método de cumprimento das várias etapas do projecto.

Numa mesma rede, pretende ligar-se bibliotecas escolares e institucionais, entre as quais se incluem as bibliotecas da Universidade Atlântica, a biblioteca do Instituto Gulbenkian Ciência (biologia, bioquímica, genética, etc.) e a biblioteca do Instituto Português de Investigação Marítima.

O simples facto de passar a existir um directório e um catálogo colectivo de acesso comum a cada um destes equipamentos, e de, no mesmo *web site*, poderem ser divulgados serviços e actividades das bibliotecas envolvidas na rede, torna-se de extrema utilidade. Ao mesmo tempo, sendo o objectivo daquele programa a criação e disponibilização na *Internet* de conteúdos de carácter educativo, científico e cultural – e não apenas de carácter informativo e

organizativo – há que garantir uma forte componente desta tipologia de conteúdos no Portal da rede de bibliotecas.

Com efeito, no que diz respeito aos novos conteúdos que ficarão acessíveis no Portal da RIBO (em formato digital), estes incluem desde imagens fotográficas, ficheiros multimédia (áudio e vídeo), publicações periódicas regionais, recortes de imprensa, monografias de interesse histórico local, documentação do Arquivo Histórico de Oeiras, Legislação de Oeiras publicada antes de 1960, trabalhos escolares dedicados à História Local, entre outros.

Em paralelo, pretende realizar-se projectos de divulgação científica em cooperação, a partir dos quais possa vir a ser impulsionada, em número e qualidade, a edição e publicação de conteúdos inovadores de teor educativo, científico e cultural, com base na adesão actual e futura das instituições envolvidas neste projecto.

Naturalmente, muito se pode esperar de uma rede que envolve a multiplicidade de bibliotecas do concelho. As perspectivas de disponibilização de conteúdos digitais através do Portal e as várias potencialidades que pode oferecer em número e qualidade, serão tanto melhores quanto maior for o envolvimento das várias bibliotecas e instituições sociais em cada um dos níveis de adesão ou patamares de exigência na participação em cada um dos serviços, actividades e projectos.

Caminhamos para o ideal de “serviço de informação à comunidade e biblioteca perfeita” naquilo que se refere à aplicação das TIC, sobretudo porque se coloca o enfoque nas pessoas e na intermediação humana na prestação dos serviços e não em exclusivo nas tecnologias. Quer isto dizer que se procura reforçar a interacção entre os técnicos e o público e assim tirar partido do potencial dos recursos tecnológicos, sempre em benefício das necessidades de cada utilizador.

Neste domínio, a “rede perfeita” implica perspectivar o futuro dos serviços *online* e das Bibliotecas do território de Oeiras assente em actividades de interacção e comunicação com recurso à *Internet*, ou seja, serviços básicos passíveis de serem prestados em ambiente virtual de acesso remoto (através da página da biblioteca ou do *WebOpac*).

No cenário de “rede perfeita”, as Bibliotecas Municipais de Oeiras e os serviços de acção cultural e social passam a oferecer serviços já disponíveis no seu espaço físico e expandem essas boas práticas às entidades parceiras, como sejam: a inscrição de leitor *online*; a realização de reservas; as renovações e o envio de propostas/sugestões de aquisição. Pretendem ainda proporcionar o acesso a instrumentos de pesquisa *online* (tutoriais ou guias de apoio quer à utilização dos serviços como à melhoria de metodologias de pesquisa de

informação); a portais de assunto e directórios temáticos, a acções de formação, de ensino e aprendizagem à distância; ao serviço de referência *online* e interactivo, via *e-mail* ou *chat*; a serviços personalizados de difusão de informação (como listas de novidades por perfil de utilização), serviços de apoio e orientação à leitura (com base na recomendação e sugestão de leituras), de apoio a jovens estudantes e a serviços de promoção e preservação da memória local, entre muitos outros.

A constituição de um grupo de serviços e actividades da biblioteca híbrida, numa combinação dos serviços da biblioteca real (com as suas colecções, livros, multimédia e outros documentos) com a biblioteca electrónica e digital (com ligações à informação e ao conhecimento de todo o mundo), em complementaridade e interactividade, leva a concluir que na Rede Integrada de Bibliotecas e serviços de informação à comunidade de Oeiras o futuro já começou, e que se procura agora uma expansão às restantes entidades e bibliotecas do concelho.

5. Conclusões e recomendações

A implementação de um programa de cooperação está sempre dependente de variáveis distintas, podendo o cumprimento de objectivos sair comprometido caso não sejam estabelecidas com clareza todas as actividades a empreender, assim como os resultados. Também o reconhecimento das fragilidades que, objectiva ou subjectivamente, afectam ou possam vir a desvirtuar o processo de implementação, devem ser atempadamente identificadas para conveniente tratamento.

Na verdade, é a partir do envolvimento do maior número possível de parceiros, e respectivo nível de investimento humano e tecnológico, que se caminha para a obtenção de condições destinadas a atingir os resultados previamente apontados. A proposta apresentada serve apenas de rampa de lançamento da Rede, na medida em que, após a fase de formulação do modelo de cooperação, serão criadas as condições de apropriação do programa por parte das entidades cooperantes, sendo a partir daí efectuada quer a colaboração quer a partilha de conhecimento inerente.

Pensarmos hoje as questões associadas à rede é fazermo-nos ouvintes de outras subjectividades, outras experiências, significados e reflexões. Avançar com a implementação da RIBO envolve não só uma cooperação de carácter processual (a constituição de um programa concreto com objectivos e planos de acção), mas também, e sobretudo, uma cooperação de carácter económico (através da aplicação de métodos de análise custo/benefício, apurar os custos inerentes a uma distribuição equitativa entre as entidades cooperantes, para garantir que a constituição da rede, se optimizada, oferecerá mais com menos). A cooperação pode assentar num nível contratual, o que resulta num formalismo (acordo/protocolo escrito, devidamente formalizado e regulado).

No decurso do projecto, a mobilização de recursos humanos, a exigência de uma forte liderança e a actuação da equipa gestora, deverá pautar-se por um equilíbrio entre acções pró-activas, activas e reactivas, de modo a conduzir com eficiência e eficácia o dia-a-dia da rede e respectivos serviços inovadores com base nas TIC, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público ancorados no Portal RIBO.

Desta reflexão sobre a implementação da RIBO resulta como prioritária a necessidade de reforçar as relações de cooperação entre as Bibliotecas Municipais e outros equipamentos culturais da CMO, como sejam, o Arquivo Municipal, o Centro de Estudos Arqueológicos, Museus ou Centros de Arte e serviços de Património Histórico. A intensificação deste relacionamento cooperativo deverá processar-se em áreas diversas, como a criação de

serviços de informação e conhecimento sobre a história local, património e cultura de Oeiras. Para além do contexto interno, a concretização de um trabalho de cooperação com todos os novos agentes, impulsionará necessariamente uma imagem corporativa positiva, sobretudo devido ao facto de todos os serviços e projectos desenvolvidos em cooperação se caracterizarem, na sua difusão e acessibilidade, por efeitos multiplicadores vários.

Deste modo, com a consolidação da rede numa base de cooperação e a promoção de novas formas de relacionamento com outros agentes sociais e culturais, e respectivas bibliotecas, serão apuradas novas formas de estabelecer sinergias, tendo sempre como beneficiário final a comunidade de leitores/utilizadores, que apoiarão no alcance de um triângulo de objectivos para a Rede Integrada de Bibliotecas e serviços de informação à comunidade de Oeiras:

- Optimizar os recursos disponíveis;
- Criar vínculos, redes de contacto e, conseqüentemente, aumentar a sua visibilidade na comunidade;
- Inovar, criar e desenvolver novos serviços proporcionados pela cooperação, combater a inércia e potenciar a criatividade.

5.1. Cooperação e redes

As áreas cooperativas que se concluem ser viáveis desenvolver no âmbito da RIBO podem classificar-se por níveis ou categorias de desenvolvimentos, podendo resultar do “intercâmbio” ou de “acordos”. Neste último caso, aquele que coincide com o que é defendido aplicar-se na RIBO, não só procura partilhar ou trocar recursos (materiais, informação, pessoal, utilizadores, etc.) e serviços entre as organizações que colaboram (sem que haja intervenção na gestão autónoma de cada uma delas), mas também e essencialmente trabalhar em equipa, ou seja, articular a gestão das unidades cooperantes para as tornar complementares. Esta articulação pode ser promovida através da concretização de aquisições cooperativas, através do tratamento documental partilhado, através da formação de equipas, ou ainda da co-edição, do trabalho de investigação, entre outras modalidades e práticas.

A cooperação pode ainda efectivar-se por objectivos/actividades, ou seja, através do acesso ou fornecimento de documentos, por meio de trocas/permutas, do empréstimo interbibliotecas ou distribuição de funções/temas no desenvolvimento dos serviços de referência *online*. Nessa medida, também o acesso e/ou disponibilização de registos bibliográficos ou de conteúdos digitais, a partir do tratamento documental com base nas

normas de catalogação e indexação internacionais, nacionais ou locais (aplicação do Controlo Bibliográfico Universal). São bons exemplos de cooperação, colaborar em matéria de recursos humanos, por meio do apoio técnico, formação e desenvolvimento profissional e comunicação regular entre profissionais. As práticas de cooperação estendem-se também ao nível da programação de actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento, mediante a articulação de acções de promoção da leitura e literacias, ou da investigação e elaboração de projectos comuns.

Acerca das oportunidades de colaborar, e no seguimento dos princípios estabelecidos nesta investigação, pode nesta fase concluir-se que a emergência de uma sociedade de informação e conhecimento marcada pelas acções colaborativas reflecte-se nos processos de cooperação como um complexo fenómeno que, além de beneficiar, vai também envolver cedências e contrapartidas, e que, simultaneamente, requer uma contínua renegociação sobre as condições do relacionamento. Como refere CAIDI (2003), um dos principais desafios da cooperação consiste na harmonização de projectos cooperativos e no equilíbrio das negociações entre metas individuais e metas colectivas. O princípio do individualismo assenta no auto-interesse e na auto-confiança, onde o interesse individual das instituições se pode sobrepor aos interesses do grupo ou do “bem comum” da rede. Em contraste, as estratégias cooperativas favorecem o colectivo e a abordagem conjunta apoiada na resolução de problemas: as várias partes usualmente partilham de metas e interesses similares, ou têm algum grau de interdependência. Como tal, é necessário criar, na RIBO, incentivos suficientemente apelativos para as várias partes (recompensas ou benefícios) abandonarem o comportamento individual e optarem pela abordagem em rede e trabalho em equipa assente em comunidades de prática.

Este incentivo pode resultar essencialmente em benefícios ao nível da optimização de tempo, na facilidade de processos de aprendizagem, na inter-ajuda profissional, no aumento da credibilidade dos serviços, legitimação, prestígio e fortalecimento da imagem das bibliotecas e dos seus profissionais, no alargar de oportunidades para impulsionar a inovação, a melhoria e a qualidade dos serviços. O benefício económico, formalizado na comparticipação monetária em aquisições de recursos diversos (equipamentos, *software*, colecções, etc.) ou na prestação de serviços, não será o mais relevante. Esta situação está na dependência directa da viabilidade de desenvolvimento de projectos financiados, pelo que requer outro tipo de condições.

Ao mesmo tempo, a definição de metas para o bem-estar comum está normalmente associada ao esforço de cooperação. No entanto, estas práticas não excluem os conflitos: estes podem ocorrer como resultado do individualismo, dos antagonismos, da discordância quanto aos termos do acordo e às metas, e assim sucessivamente. Estudos académicos reconhecem que esses conflitos e estratégias competitivas são uma realidade e que podem potencialmente prejudicar os esforços de colaboração e até mesmo destruir o compromisso colectivo se não forem tratados de modo oportuno e eficaz (BADARACCO, 1991; KANTER, 1994)¹⁰². Neste contexto, a adopção de modalidades de comunicação regulares, resulta essencial na harmonização entre os interesses individuais e os objectivos do colectivo: permite a definição de papéis e responsabilidades; a definição de metas e alocação dos recursos, bem como a resolução de eventuais conflitos que possam surgir. Este tipo de problemas pode estar associado a características da cultura organizacional e às dificuldades relacionadas com a mudança de mentalidades, no sentido da abertura para o trabalho em equipa e cooperativo ou a necessidade de formação contínua.

Outro dos principais problemas que pode bloquear o processo cooperativo é o que resulta - sobretudo nos tempos de contenção financeira que vivemos actualmente - das dificuldades orçamentais. Pode concluir-se que este obstáculo remete para outro dos princípios estabelecido neste projecto e que está relacionado com um dos aspectos chave para a viabilidade dos projectos, ou seja, o financiamento. Podem ter-se muitas ideias, planificá-las e organizá-las de forma adequada, mas caso, no final, não haja a disponibilidade de financiamento necessário, todo este trabalho pode revelar-se, como tantas outras ideias e iniciativas, perdido.

Assume, então, particular relevância o princípio de que a cooperação em rede pode não resultar, exclusiva e directamente, das políticas de financiamento que impulsionam o trabalho em rede promovidas pelo Estado e respectivas instâncias normativas e mecanismos de regulação. As fontes de financiamento para projectos de informação e documentação em Portugal são reduzidas, e ainda que circunscritas, assentam fundamentalmente em três vias: apoios da Administração Pública, Patrocínios Comerciais e Fundações. Destas três opções, o apoio das administrações públicas, consideradas em todos os seus níveis, advêm na sua maioria da União Europeia (com os seus Programas Quadro: caso do QREN 2007-2013 e os

¹⁰² Cit. por CAIDI, Nadia – *Cooperation in Context: Library Developments in Central and Eastern Europe*. [Em linha] Toronto: Libri, 2003. Vol. 53, pp. 103-117. ISSN 0024-2667 [Consult. 22.10.2011] Disponível na www: <URL: <http://www.librijournal.org/pdf/2003-2pp103-117.pdf>>

Programas Operacionais Temáticos e Programas Operacionais Regionais), da administração central (com os seus programas nacionais de Investigação, Desenvolvimento e Inovação - IDI), das administrações regionais (com os diversos programas de Investigação e Desenvolvimento – I&D - e outros da sociedade da informação: o Programa Regional Operacional de Lisboa – PORLVT, ou o *eContent*) ou das administrações locais (as autarquias)¹⁰³.

Em relação aos processos de financiamento, conclui-se que, muito embora se procure manter a aposta em candidaturas para a tentativa de obtenção de financiamentos através dos fundos estruturais, ou de outro tipo de apoios (caso da Fundação Calouste Gulbenkian para projectos de digitalização), é importante avançar com este projecto estruturante mesmo sem a eventual aprovação de candidaturas. Isto porque o processo de cooperação, enquanto modalidade de rentabilização de recursos, da rede de bibliotecas concelhia reflecte o grau de inovação da organização CMO na sua relação com os municípios, e, a activação da rede configura-se como um fenómeno característico das sociedades de informação e conhecimento.

No entanto, as transformações socioeconómicas inerentes ao processo de cooperação sustentado em sistemas de informação e conhecimento em rede não decorrem única e exclusivamente da esfera da produção (desenvolvimento de conteúdos). São igualmente influenciadas por mudanças estruturais para além do nível de prestação de serviços também de consequentes novas procuras. A partir do modelo pré-estabelecido, muitas outras actividades e sugestões de funcionamento deverão surgir, sendo fundamental atender às propostas, sugestões e pedidos da comunidade.

É neste sentido que realçamos a referência e nota da Dra. Ana Runkel (Direcção Municipal de Desenvolvimento Social e Cultural - DMDSC da CMO): “(...) Deve ser analisado e pensado em que medida a cooperação em rede vem acrescentar valor às Bibliotecas potenciais parceiras e, mais ainda, se os municípios (os contribuintes) estão à espera ou reconhecem a mais valia da prestação deste tipo de serviços (...)”; questionou ainda se “(...) A importância do trabalho em rede não será um ideal apenas criado pelos profissionais da informação e bibliotecários? Será que, por exemplo, as bibliotecas escolares estão preparadas para investir tempo e recursos neste tipo de serviços *online*? Esta tipologia

¹⁰³ A informação mais actualizada sobre este planos e programas pode-se encontrar no serviço de informação comunitário sobre investigação e desenvolvimento (CORDIS, the *Community Research and Development Information Service for Science, Research and Development*. Disponível em [www: <URL: http://cordis.europa.eu/home_en.html>](http://cordis.europa.eu/home_en.html)).

de parceiros não carece prioritariamente de outro tipo de necessidades e requisitos (equipas, colecções, equipamentos, etc.)? (...)”.

Atendendo a todas estas questões, o presente estudo aplicou uma metodologia que permite analisar e classificar as bibliotecas por patamares de desenvolvimento de modo a que, em função dos níveis que ocupam, haja distintos contributos para o Portal da RIBO e respectivos serviços e actividades. Neste contexto, conclui-se que, a seu tempo, as bibliotecas podem vir a corresponder aos distintos serviços que se pretendem dinamizar, sem a necessidade de intervir nas prioridades de funcionamento local, e podendo desde logo usufruir de todas as funcionalidades do portal. Em simultâneo, a curto ou médio prazo, torna-se necessário auscultar os potenciais utilizadores sobre as suas necessidades reais bem como expectativas que consideram importantes de ver cumpridas na activação do modelo de portal da RIBO. Constata-se, assim, ao longo deste estudo, que a consolidação das redes de informação e conhecimento como manifestação evidente, à escala nacional, regional ou concelhia, de novas práticas ao nível do sector cultural, pode funcionar como suporte à activação de novos serviços e actividades a disponibilizar a partir das bibliotecas municipais.

A cooperação bibliotecária parte do pressuposto de que as bibliotecas, para cumprirem os seus objectivos e oferecer serviços de qualidade, serão mais eficazes em associação com outras. Tal como apurado através dos questionários e nas entrevistas exploratórias das bibliotecas constituintes da rede, o processo cooperativo é tido como importante.

Em síntese, as BMO e os parceiros devem assim desenvolver a sua cooperação em três anéis:

- a) Cooperação entre as bibliotecas públicas em rede, as bibliotecas escolares da sua comunidade, as bibliotecas especializadas, institucionais e universitárias;
- b) Cooperação com as designadas instituições da memória, ou seja, centros de documentação e arquivos que juntamente com as bibliotecas são consideradas pela UNESCO como pilares da memória da humanidade;
- c) Cooperação com as associações, instituições e com toda a sociedade civil da comunidade.

Para tal, torna-se necessário identificar os potenciais agentes da cooperação, conhecer as suas necessidades e expectativas, otimizar os serviços a oferecer e recursos de suporte à interacção. Só deste modo, cada biblioteca irá reforçar o papel de agente pró-activo de mudança e de desenvolvimento da sua comunidade.

5.2. Portal e interoperabilidade

Por tudo o que foi referido anteriormente, o Portal da RIBO agrega como finalidade, tanto promover formas activas e interactivas de uso da rede de bibliotecas, como estimular o acesso à informação relacionada com as bibliotecas constituintes.

A quantidade e a qualidade dos conteúdos de carácter educativo, científico e cultural que venham no futuro a ser disponibilizados dependem da adesão actual e futura das instituições envolvidas neste projecto. A este respeito, e de acordo com o levantamento de campo realizado, foi verificada a seguinte distribuição por patamares de desenvolvimento e implementação da rede (**Anexo 8**):

- Bibliotecas que disponibilizaram elementos necessários à caracterização da RIBO: -
Do universo total de inquiridos (59), 51 colaboraram neste estudo e declararam interesse em integrar a RIBO.
- Patamares de envolvimento (3 níveis de exigência):
 - Das 28 Bibliotecas Escolares, 1 está apta a aderir apenas ao 1º nível, 24 podem aderir ao 2º nível e 3 podem integrar o 3º nível;
 - Das Bibliotecas Universitárias, 1 cumpre os requisitos para integrar o 1º nível, 1 o 2º nível e 2 o 3º;
 - Dos Centros de Documentação Especializados, o total existente (6) está preparado para aderir ao 1º nível;
 - Das Bibliotecas Institucionais, 2 integram o 1º nível, 5 o 2º e 2 o 3º;
 - O Arquivo adere ao 2º nível.

Neste cenário, perspectiva-se de modo favorável a disponibilização de novos conteúdos educativos, científicos e culturais através da RIBO.

Quanto ao funcionamento em rede na sua plenitude, este requer a evolução dos serviços prestados pela rede até o alcance do nível 3, de modo a maximizar as potencialidades que esta pode vir a oferecer. Daí que as principais conclusões gerais e de carácter substantivo que se podem sintetizar, consistam nas seguintes:

- Continuar, reestruturar e restabelecer a proposta de planeamento e dinamização de um modelo de cooperação entre a totalidade de entidades do sector cultural e educativo do território de Oeiras envolver também as redes sociais;
- Continuar e reforçar o investimento no projecto de cooperação, partindo da revisão de objectivos e do planeamento de acções que sustentam a sua execução;

- Flexibilizar o programa no sentido da reorientar e concentrar as intervenções em torno das linhas estratégicas definidas;
- Orientar os meios, designadamente recursos humanos, para maximizar a qualidade e quantidade dos serviços a prestar pelas bibliotecas através da sua integração na rede;
- Rever e actualizar os objectivos e metas do projecto para garantir os contributos para uma efectiva alteração do perfil do sistema de informação e documentação do concelho de Oeiras.

Importa ainda recordar que LANCASTER (1978), há mais de 30 anos atrás, nas suas investigações com o sugestivo título «Para um Sistema de Informação de *Paperless*», preconizava a formação de uma sociedade sem papel:

«Sistemas em que os analistas recebem documentos digitalmente, processam-nos de diversos modos, constroem arquivos, localizam uma ampla série de arquivos gerais, pessoais e especializados, incluindo textos completos e usam o terminal para a criação de documentos inteligentes (LANCASTER, 1978)».

Este cenário é aplicável à RIBO, na medida em que se pretende apostar cada vez mais na incorporação da informação electrónica e dos serviços digitais no dia-a-dia das bibliotecas e, simultaneamente, responder aos desafios colocados ao nível nacional, assegurando, dessa forma, os seguintes objectivos:

1. Promover uma cidadania moderna, para a qual o uso das tecnologias de informação e comunicação é um instrumento normal de acesso à informação, à educação, ao trabalho cooperativo e à discussão pública;
2. Garantir o acesso ubíquo à *Internet* e a competitividade do mercado nacional de acesso à informação, em especial no que se refere à disponibilização generalizada de serviços avançados de qualidade, assegurando a existência de condições efectivas de concorrência ao nível das melhores práticas europeias;
3. Assegurar a transparência e eficiência da Administração Pública em todos os seus actos, particularmente nas suas relações com cidadãos e empresas;
4. Promover a utilização crescente das tecnologias de informação e comunicação pelos cidadãos em geral, enquanto condição indispensável à sua competitividade nacional e internacional, e à coesão territorial; e

5. Estimular o desenvolvimento científico e tecnológico, promovendo actividades de dinamização da rede nas escolas e bibliotecas.

Conclui-se, assim, com este estudo que, no contexto actual da Sociedade da Informação, muitos são os desafios que se colocam às bibliotecas e às organizações que representam. O seu futuro está dependente, em particular, da capacidade de resposta e adaptação às mudanças que se processam nos sistemas e serviços de informação digital. E a adaptabilidade será pois - continuará a ser nos próximos tempos - o seu principal desafio para o futuro próximo. Três podem ser as chaves para manter a importância e garantir a longevidade das bibliotecas:

1. A primeira, já identificada anteriormente, diz respeito à incorporação da informação electrónica e dos serviços digitais no dia-a-dia da biblioteca. A tendência para a generalização dos acessos à *Internet* remete para a importância de reforçar a presença das bibliotecas nos ambientes *online*, através de recursos de informação que, por certo, se tornam cada vez mais acessíveis (2009 foi o ano de colocar em funcionamento a *Europeana*, cuja gestão tem vindo a ser alargada) e, neste cenário, a conectividade passa a ser a ideia-chave;

2. As bibliotecas tendem a recuperar parte das suas forças na capacidade de adaptação organizacional. A associação em redes ou a implementação de sistemas urbanos de bibliotecas pode contribuir para poupar custos, regenerar energias e permitir criar serviços de novo cunho. Por exemplo, ao aproveitar a catalogação feita pelos outros encontra-se uma forma de poupar recursos humanos. Ao utilizar o mesmo programa de gestão de bibliotecas permite-se expandir e usar aplicações já disponibilizadas e, mediante cooperação, desenvolver um serviço de referência digital que pode ser mantido através de plataformas e aplicações da *Web 2.0*, com as equipas técnicas da rede e os próprios meios. Ao articular estes serviços com o arquivo e museus, deve constituir-se uma aliança com os serviços que conservam e difundem a cultura local;

3. A aliar aos restantes pontos, as bibliotecas detêm como desafio principal, a capacidade de demonstrar que contribuem para o desenvolvimento social e conseguem, assim, os recursos de que necessitam para expandir-se, especialmente ao nível municipal e escolar. As medidas de preparação para a sociedade da informação colocam, desta forma, um enfoque principal nas tecnologias enquanto meios a potenciar e usar na perspectiva de rentabilizar a informação que circula na Rede. A capacidade que têm os cidadãos de aceder à informação, de a avaliar e de a usar, condicionará a sua capacidade para se desenvolverem plenamente

como pessoas, de adaptar-se laboralmente a um ambiente em mudança e de contribuir com conhecimento crítico para a sociedade que os rodeia. Fazê-lo num panorama de crise como o que nos espera em 2011/2012 e nos anos seguintes, requer o melhor de todos começando pela auto-avaliação.

Para procurar conhecer as práticas nacionais desenvolvidas até ao momento na construção de Portais de RCB, foram analisados 32 redes com base no modelo evolutivo que será adoptado na RIBO, ou seja, os serviços disponibilizados por essas redes foram distribuídas entre três patamares principais – o básico, intermédio e avançado. No **Anexo 9** é apresentada breve caracterização dos serviços de informação facultados, bem como o nível de aprofundamento das recomendações e caminhos avançados para a RIBO.

Em síntese, com a “rede de redes”, é possível gerar grandes comunidades virtuais que podem trocar ideias em tempo real e criar um novo ambiente de acesso, intercâmbio e promover o conhecimento à escala global.

Segundo Levy (1997), a “rede de redes” proporciona o desenvolvimento das comunidades virtuais e dos contactos interpessoais à distância e por afinidade, o que remetia já para algumas das características do conceito de *Web 2.0*:

«As pessoas que povoam e alimentam o ciberespaço constituem a sua principal riqueza. O acesso à informação, é sem dúvida, menos importante do que a comunicação com os peritos, os protagonistas, as testemunhas directas dos assuntos que nos interessam. A imersão nas comunidades abertas de investigação, de prática e de debate, protege com mais segurança do que qualquer outro antídoto contra o dogmatismo e a manipulação unilateral de informação. Ora o ciberespaço favorece justamente a integração em “comunidades virtuais”, independentemente das barreiras físicas e geográficas» [...] «O ciberespaço contém. De facto, o que os indivíduos lá põem. A manutenção da diversidade cultural depende principalmente da capacidade de iniciativa de cada um de nós, e talvez dos apoios que os poderes públicos, as fundações, as organizações internacionais ou as ONG podem dar aos projectos de orientação artística ou cultural» (LEVY, 2007).

No que respeita ao tipo de informação e de serviços que as redes sociais instituídas segundo estas directrizes devem incorporar, e que podem contribuir para a sua singularidade, é, fundamentalmente, aquela que proporciona a função de difusão e preservação da memória local. Num cenário de funcionamento em rede, as Bibliotecas devem agregar informação histórica e cultural sobre o concelho, a vila, cidade ou região em que estão localizadas. Fazendo jus ao Manifesto da UNESCO que define a biblioteca pública como «o centro local de informação», as mesmas devem «assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de

informação da comunidade local» e «proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse». Deste modo, Campal Garcia (2003: 93) salienta que,

«Perante o crescente processo de globalização da sociedade, as bibliotecas públicas devem servir de ponte entre os diferentes agentes sociais e estimular a participação dos cidadãos como produtores, consumidores e protagonistas da cultura local».

Da mesma forma que sucede em outras áreas profissionais, na da informação e documentação, emergem novos temas que, devido à sua utilidade para a nossa profissão, pelo seu potencial de desenvolvimento ou pela complexidade conceptual, ficam na moda. E isto é o que pode vir a suceder já com a *Web* semântica que, apesar de não ser um conceito assim tão recente, responde bem à ideia original que Tim Berners-Lee, em 1989, tinha da *Web*. Nos últimos anos tem vindo a tornar-se num tema recorrente, não só para informáticos e tecnólogos, mas também para os profissionais da informação que procuram respostas para as grandes questões relacionadas com o complexo mundo da *Web*.

5.3. As Bibliotecas na encruzilhada da Web 3.0

Nessa sequência, e tendo em conta que nos últimos tempos temos trabalhado na construção de Bibliotecas 2.0 e de OPAC's 2.0, pode ser interessante especular um pouco sobre o que a *Web* semântica, ou a designada *Web 3.0*, nos reserva. Na realidade, o conceito de *Web 3.0* não é ainda consensual, no entanto, há já alguns autores que se têm atrevido a apresentar algumas das suas ideias, defendendo que consistirá num espaço de informação a três ou mais dimensões, semelhante ao *Second Life*. A *Internet* será cada vez mais visual, graças à largura de banda crescente, pelo que a utilização de meios virtuais como o *Second Life* em certas actividades das bibliotecas vai sendo uma realidade (caso dos serviços de referência e informação).

Sem dúvida, a tendência que aparenta ter mais peso é a que está associada ao conceito de *Web* semântica, terminologia muito ligada à inteligência artificial, a partir da qual as máquinas podem oferecer respostas mais orientadas às perguntas colocadas pelos internautas, originando-se desta forma um melhor entendimento entre as máquinas e as pessoas.

«The Semantic Web is an extension of the current web in which information is given well-defined meaning, better enabling computers and people to work in cooperation» (BERNERS-LEE, HENDLER, ORA : 2001).

«This is perhaps the best way of summing up the *Semantic Web* - technologies for enabling machines to make more sense of the Web, with the result of making the Web more useful for humans» (DUMBAL, Edd: 2000).

A *Web* semântica irá alterar os seus modelos e conceitos de funcionamento. É uma questão de colocar a imaginação a funcionar: idealizemos o cenário em que uma pessoa pode colocar perguntas através do seu telefone móvel e que, com uma pesquisa na *Web*, pode obter mensagens que a direccionam para a resposta. Para que irá necessitar então da ajuda de um profissional da informação ou bibliotecário? É neste cenário que se torna fundamental que as bibliotecas se adaptem com rapidez e eficácia à *Web* 2.0. Quanto mais adaptada estiver a biblioteca à *Web* 2.0, mais preparada estará para fazer frente aos novos desafios da *Web* 3.0. Em tempos de *Web* 2.0, a *Web* semântica, ou a Biblioteca 3.0, será a que se segue.

A criatividade e a inovação relacionadas com os serviços de informação, desde o uso de dispositivos móveis (auto-aprendizagem via computador, PDA, ou telemóvel), de recursos de comunicação ou de aprendizagem em acesso aberto ([MIT/LabSpace/LearningSpace/OER/VTs](#)), aos livros electrónicos, realidade aumentada, ecrãs tácteis, computação baseada no gesto e análise de dados visuais.

Tendo como perspectiva o futuro dos serviços de referência e informação, sobretudo porque esta área procura seguir a par das suas necessidades, o Relatório Horizon (2010) identifica seis tecnologias que nos próximos cinco anos assumem um importante papel nas organizações dedicadas à formação e, por sua vez, à interactividade utilizador-bibliotecas:

1. *Web* Móvel: Os dispositivos móveis continuam em evolução e são considerados como mais uma componente ou extensão da própria rede. As novas interfaces, a capacidade de executar aplicações de terceiros e a funcionalidade de identificar localizações é generalizada aos dispositivos móveis, convertendo-os numa ferramenta cada vez mais versátil que pode adaptar-se à disponibilização de serviços, aos processos de aprendizagem, ao trabalho ou às redes sociais. Os dispositivos móveis de terceira geração são já uma realidade como os *Smartphones* ou os *tablet's* que permitem executar muitas das tarefas que antes eram competência exclusiva dos computadores portáteis. Com a evolução para a quarta geração, a *Web* móvel vai contribuir para uma superior largura de banda, maior capacidade de armazenamento e processadores mais potentes;

2. Computação na Nuvem (*cloud computing*): Os dados e os programas deixam de residir no computador para se instalar em servidores externos, tornando-se acessíveis também de qualquer lugar. A “nuvem” ou as “redes de dados” – grandes *clusters* ou grupos de

servidores em rede – surgem em grande escala, o que permite um fácil acesso a grandes capacidades de processamento e armazenamento. São soluções simples de armazenamento, *hosting* e computação externa, a baixo custo, partilhadas com outros utilizadores e escalonáveis segundo cada necessidade. Abrem caminho a formas totalmente diferentes de pensar acerca dos computadores, do *software* e dos arquivos. Com um sistema integrado de dados, maior portabilidade e capacidade de armazenamento, permite a associação e interoperabilidade entre as diferentes aplicações *Web*.

3. Georeferenciação: Até há muito pouco tempo determinar as coordenadas físicas de um lugar ou de um objecto era trabalhoso e difícil para os especialistas. Além do mais, as opções para o uso de dados eram limitadas. Actualmente, os dados geo-codificados têm inúmeras aplicações. Muitos dispositivos comuns podem determinar e registar automaticamente a sua localização exacta e obter e guardar dados e objectos do ambiente onde se encontra (como fotografias), transmitindo-os através de aplicações *Web* para uma multiplicidade de usos. As possibilidades de *geo-tagging* estão ainda em desenvolvimento, todavia o seu impacto na investigação tem sido notório.

4. *Web* Personalizada: A partir do desejo de reorganizar o conteúdo *online* em vez de simplesmente o visualizar, a *Web* personalizada é parte de uma tendência que foi alimentada pelas ferramentas que permitem agregar a uma página determinados fluxos de conteúdos de forma personalizável. Este aspecto tem sido favorecido também por uma crescente colecção de *widgets* que permite administrar. O termo *Web* pessoal foi utilizado para definir o conjunto de tecnologias que uma pessoa pode utilizar para configurar e administrar a forma de utilizar a *Internet*. Mediante um conjunto de aplicações gratuitas e simples, é fácil criar um ambiente personalizado – uma página *Web* pessoal – que apoia explicitamente em actividades sociais, profissionais, de aprendizagem e outras. Actualmente verifica-se uma significativa melhoria das potencialidades das ferramentas de personalização e das ferramentas de apoio/assistência pessoal (como o <http://paper.li>).

5. Aplicações de pesquisa sensíveis à semântica: Algumas novas aplicações estão a alcançar na prática a promissora *Web* semântica e sem a necessidade de agregar descritores adicionais de etiquetas ou identificadores. Existem mecanismos que podem simplesmente recolher o contexto em que está redigida a informação e usá-lo para extrair conhecimento implícito, gerando novas formas de encontrar e agregar conteúdos. Ao mesmo tempo, outras ferramentas permitem modificar, formatar e redefinir facilmente o contexto segundo as relações entre a informação, combinando-as. Quanto às ferramentas de pesquisa *online*, estas

têm vindo a evoluir no sentido de permitir a transição da pesquisa de informação para o conhecimento. A *Web* do futuro irá oferecer aos utilizadores motores de busca que, perante questões complexas, devolvem respostas directamente às perguntas realizadas e sem a necessidade de recorrer a uma lista de resultados relevantes, como sucede actualmente. Ou seja, passaremos de um conjunto de documentos que carece de tratamento e interpretação, para um conjunto de dados tratados, organizados e com sentido. Motores de pesquisa inteligentes que não só respondem a perguntas, mas também aceitam comandos. A previsão é para que, por exemplo, face à pergunta: "quem descobriu o caminho marítimo para a Índia?", o pesquisador do futuro da *Web* semântica devolve como resultado a resposta - "Vasco da Gama"-, fornecendo ainda um conjunto de ligações com interesse que complementam e confirmam o teor da resposta.

A propósito do futuro da pesquisa e recuperação de conteúdos na *Web*, estão a ser desenvolvidas tecnologias que permitem descodificar e compreender textos através de leitura automática do computador. A empresa Cortex Intelligence (<http://www.cortex-intelligence.com/>) está a desenvolver uma tecnologia que aplica este tipo de descodificação e compreensão de textos. A tecnologia aprende e reconhece várias línguas de forma a tornar as pesquisas *online* «num sistema de pesquisa bem mais poderoso, que não procure apenas por palavra-chave, mas também pela sua semântica e relacionamentos», explica Christian Aranha (Fundador e Director de tecnologia da Cortex Intelligence) (PEREIRA, 2007). O programa Cortex procura contribuir para o lançamento da designada *Web* semântica ou a terceira fase do mundo online, a *Web* 3.0.

6. Objectos inteligentes: Às vezes designado como a “*Internet das Coisas*”, os objectos inteligentes são um conjunto de tecnologias que induzem nos objectos mais comuns a capacidade de reconhecer a sua ubiquidade física e responder adequadamente, ou conectar-se com outros objectos ou informação. Um objecto inteligente sabe algo sobre si mesmo (onde e como se constrói, para que serve, donde tem que estar ou quem é o seu proprietário, por exemplo) e sobre o seu ambiente. Se bem que as tecnologias subjacentes que fazem com que isto seja possível – RFID (*Radio-Frequency IDentification*), QR Code (*Quick Response Code*), etiquetas inteligentes, sensores de movimento e tacto, etc. – não são novas, no entanto, trata-se de diferentes formas de sensores, identificadores e aplicações com um conjunto muito mais generalizado de funções. A designada “*Internet das Coisas*” aplica-se à interferência das TIC no nosso dia-a-dia, materializada na progressiva disponibilização de infra-estruturas, meios de acesso e serviços *online*. Neste âmbito, é preponderante a capacidade de

armazenamento infinito da *Internet*, a facilidade de consulta dessa mega-base de dados que é a *web* e o espírito de partilha que une todos aqueles que diariamente se encontram por essa via. O acesso rápido e fácil à rede, a estratégia de investimento dos organismos e empresas em aplicações e serviços nesta área, marcam mais um passo na sua evolução, transformando-os em verdadeiros computadores de bolso e com potencialidades de utilização da *Internet* cada vez mais fluidas.

A *Web* semântica pressupõe assim uma *Web* mais inteligente que reflecte o futuro da *Internet* mais ordenada, mais organizada, catalogada e, definitivamente, mais bibliotecária (MÉNDEZ, 2004). A *Web* semântica reforça algo em que os documentalistas trabalham durante séculos, a facilidade de conversão da informação em conhecimento. No entanto, baseiam-se fundamentalmente nas marcas semânticas e descritivas, não só dos documentos, mas também dos dados - através de metadados (informação estruturada e legível automaticamente sobre a informação distribuída na *World Wide Web*) - e que proporcionam aos computadores uma maior capacidade para questionar e recuperar esses mesmos dados.

Até agora os motores de pesquisa têm trabalhado com significantes/palavras-chave ou descritores, sobretudo devido à semântica da linguagem *HyperText Markup Language* (HTML). A potencialidade desta segunda geração da *Web*, fundada sobre a flexibilidade das linguagens *eXtensible Markup Language* (XML) e a potencialidade de encontrar novos meios de expressão semântica de *Resource Description Framework* (RDF), trabalhará com significados ou conceitos. A componente básica desta pesquisa por conceitos é representada por ontologias e/ou *thesauros* que constituem as representações informáticas de uma conceptualização, ou seja, metadados orientados para o conteúdo ou a recuperação por assuntos.

A *Web* semântica encontra-se em desenvolvimento, contudo, já são múltiplos os projectos e sistemas de informação que utilizam, em maior ou menor medida, RDF: *blogs*; redes sociais; agregadores e sindicadores de conteúdos e inclusivamente pesquisadores (como é o caso do Kartoo, em <http://www.kartoo.com>).

Nesta fase, resta-nos esperar e prepararmo-nos para acolher uma *Web* “mais bibliotecária” onde os contributos da experiência acumulada pelos profissionais da informação serão um valor fundamental na criação de sistemas dotadas de interoperabilidade baseada nestas tecnologias.

Bibliotecas 3.0: Futuro	Web 3.0: Uma Web mais Bibliotecária?

<ul style="list-style-type: none"> • Símbolo RDF • Metadados • Ontologias • Mapas conceptuais • Inteligência artificial • Ambientes 3D • <i>Internet</i> das Coisas Portabilidade • Computadores interpretam sentidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrição de recursos • Descrição de imagens • Agregação/Sindicação de conteúdos • HTML e <i>Web</i>: todos os documentos como um só livro enorme • RDF e linguagens de esquema ou dedução: todos os dados do mundo como uma enorme base de dados
---	---

Quadro 19: Características da *Web* 3.0 ou *Web* semântica

Nos tempos actuais, de *Web* 2.0 (redes sociais, *wikis*, *blogs*, *folksonomias*, *mashups* e *sindicação*), é importante que as bibliotecas continuem a evoluir e a acompanhar os tempos de mudança para manter o seu valor no serviço às comunidades que servem. Com base na capacidade de adaptação, criatividade e inovação, algumas tarefas maquinais podem ser automatizadas e assim libertar recursos para funções mais úteis. Sem estímulo à criatividade e cooperação, as bibliotecas estagnarão. Para este propósito vai contribuir a visão interdisciplinar entre áreas desde a documentação, à comunicação, ao *design*, cultura, *Marketing* ou gestão.

5.4. Acções prioritárias

A implementação e desenvolvimento do projecto é um processo que vai muito para além do momento da entrega oficial deste trabalho de Tese. Estando convictos de que a superação de vários constrangimentos irá constituir o objectivo prioritário das intervenções a realizar ao longo do desenvolvimento do projecto da RIBO, considera-se oportuno avançar desde já com um conjunto de recomendações que permitam assegurar o sucesso de um projecto a este nível. No que respeita ao programa de cooperação da RIBO, e como medidas mais gerais:

- Manter a definição clara e directa de prioridades, objectivos e metas estabelecidos com o acordo de cooperação;
- Determinar o modelo e a estrutura organizativa mais adequada aos fins em vista – a constituição de um modelo assente na Rede ou Sistema urbano;
- Garantir o envolvimento e o apoio dos responsáveis políticos e técnicos com capacidade mobilizadora no sentido de garantir a afectação dos recursos necessários;
- Afectar a equipa de recursos humanos apta a investir no projecto (da Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação, Divisão do Turismo e Cultura, Divisão do Património Histórico, entidades sociais e bibliotecas cooperantes);

- Formular um modelo de operacionalização que compreenda a constituição de grupos de trabalho compostos por 3 a 8 entidades (além dos representantes das Bibliotecas Municipais, 3 Escolas/Bibliotecas Escolares por cada grau de ensino, 1 Biblioteca Universitária, 1 Centro de Documentação Especializado e 1 Biblioteca Institucional);
- Envolver e responsabilizar distintos serviços da CMO;
- Promover uma imagem de prestígio das bibliotecas das várias instituições envolvidas;
- Adoptar metodologias de análise das condições das bibliotecas cooperantes, nomeadamente, no que respeita aos recursos, serviços e actividades que oferecem e, a partir daí, identificar quais aqueles que podem ser desenvolvidos através de uma cooperação mútua e em que medida;
- Identificar mecanismos de resolução de conflitos, mantendo com frequência a avaliação de resultados obtidos e a redefinição de medidas em caso de necessidade de modificação ou rectificação;
- Estabelecer um sistema de avaliação que permita conhecer, medir e avaliar os resultados.

No que se refere às medidas mais específicas relacionadas com o desenvolvimento da RIBO, além das acções genéricas elencadas:

Cooperação Interna - Centros de Documentação Especializados e Arquivo

- Unir esforços, racionalizar recursos de informação e competências com a finalidade de divulgar e promover o legado histórico e cultural Oeirense;
- Implementar acções articuladas: a) Acesso e selecção – levantamento de áreas temáticas de interesse; recolha de recursos documentais/pesquisa de fontes de informação em instituições locais (IGC...) ou nacionais (Cinemateca, RTP, ...); realização de protocolos inter-concelhios como meio de apoio à identificação de recursos documentais e informativos (redes cooperativas inter-concelhias); b) Organização, Divulgação e Comunicação: Criação de uma equipa interdisciplinar para o desenvolvimento de conteúdos de forma integrada (serviço de comunicação cultural, de que a Agenda 30 Dias é um bom exemplo), envolvendo membros de várias equipas [Gabinete de Comunicação (GC); Divisão da Cultura e Turismo (DCT); Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação (DBDI) e Divisão de Património Histórico e Museológico (DPHM)]; Disponibilização de plataformas/repositórios de conteúdos

multimédia (vídeos, registos sonoros, objectos digitais, etc.) e electrónicos que, de alguma forma, permitam apoiar à investigação sobre Oeiras e, se viável, gerar receita através da venda desses conteúdos (salvaguardando o cumprimento da legislação de direitos de autor); Produção de “Histórias de Vida” (recolha de depoimentos de interesse historicocultural: histórias de vida de antigos funcionários da Fundação de Oeiras, Museu da Pólvora Negra, lendas e contos oeirenses, etc.); Produção de conteúdos de qualidade como apoio às iniciativas desenvolvidas nos vários serviços da CMO: audioguias das exposições de artes plásticas ou bibliográficas, vídeos biográficos, base de dados electrónica, entre outro material interactivo, informativo e educativo bilingue (catálogos de exposições, cinemas; festivais; etc.)

- De interesse ainda apostar na promoção e divulgação de novos valores, mediante a organização de concursos de incentivo e estímulo à produção, criação e integração de conteúdos digitais e multimédia em actividades relacionadas com o território de Oeiras, sua história e evolução, património e paisagem. A acompanhar estas actividades, é fundamental proporcionar condições de formação e espaços de debate e reflexão sobre a cultura e património oeirense (tanto internamente, como para o público externo).
- Estabilizar Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico (catalogação, classificação e indexação);
- Realizar o tratamento técnico das colecções em fase de integração no catálogo colectivo (CEAO, CAMB, Museu Pólvora Negra, Colecção Neves e Sousa e Fundação Marquês de Pombal);
- Analisar cenários que permitam compatibilizar a descrição de objectos digitais entre Bibliotecas, Centros de documentação e Arquivos (descrição bibliográfica = UNIMARC e/ou Dublin Core, com descrição arquivística = EAD)

Cooperação Externa - Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras

- Actualizar levantamento da etapa de Diagnóstico com dados das bibliotecas que, por motivos pontuais, não realizaram o preenchimento do questionário;
- Actualizar levantamento de dados do Diagnóstico dos equipamentos escolares sem Biblioteca Escolar (EB1) (para previsão de cenários de implementação de biblioteca);
- Estabilizar políticas de gestão da colecção e de funcionamento geral das bibliotecas;

- Estabilizar linhas orientadoras de tratamento documental (catalogação, classificação e indexação);
- Realizar tratamento técnico e posterior importação de registos das colecções em fase de integração no catálogo colectivo;
- Analisar as possibilidades de implementação do cenário de tratamento técnico partilhado: muitas dos exemplares de livros, CD-Audio, CD-ROM ou DVD são iguais nas várias Bibliotecas. Logo, pode ser aplicada a modalidade de distribuição de etapas de tratamento documental por áreas temáticas e/ou suportes entre os vários agrupamentos, partilhando-se em rede os registos bibliográficos comuns;
- Analisar e testar modelo/procedimentos de transferência de dados bibliográficos do fundo documental das Bibliotecas Escolares para o SIGB *Millennium* das Bibliotecas Municipais de Oeiras;
- Apoiar a activação do Módulo de Circulação e Empréstimo na totalidade de Bibliotecas Escolares;
- Analisar cenários de implementação do Cartão de Leitor da Rede;
- Definir plano de formação para profissionais da informação – Nível I (rotinas gerais de funcionamento do sistema de gestão integrada de bibliotecas) e Nível II (programação do Centro Oeiras a Ler – promoção da leitura e literacias);
- Analisar cenários de programação de actividades de dinamização da leitura e literacias a desenvolver em cooperação.

Cooperação Externa - Bibliotecas Institucionais

- Actualizar levantamento de dados do Diagnóstico: Recolha de questionário do Instituto de Soldadura e Qualidade.

Cooperação Externa - Centros de Documentação Especializados

- Actualizar levantamento de dados do Diagnóstico, com elementos dos Centros de Documentação Especializados que não tiveram oportunidade de preencher o questionário: Centro de Investigação das Ferrugens do Cafeeiro; Grupo de Teatro – Intervalo e Fundação Marquês de Pombal;
- Estabilizar políticas de gestão da colecção e de funcionamento geral das bibliotecas;
- Estabilizar Linhas orientadoras de tratamento documental (catalogação, classificação e indexação);

- Realizar o tratamento técnico das colecções em fase de integração no Catálogo colectivo.

No domínio da operacionalização do projecto da RIBO, a definição de um plano de acção geral realista, bem como dos planos de acção parcelares que contribuem para a execução global dos processos, implica a resposta prévia a um conjunto de questões sobre a concepção dos vários mecanismos e sobre a sua eficácia.

Quanto ao Portal, enquanto peça estratégica para a consolidação da RIBO e serviços de informação de Oeiras, podem identificar-se também um conjunto de propostas, a saber:

- Avaliar vantagens e desvantagens da aplicação de soluções tecnológicas que advenham da consolidação do projecto *Open Library Environment* (OLE)¹⁰⁴. O OLE tem por objectivo definir ambientes tecnológicos de nova geração baseados no conceito de bibliotecas e que aproveitam as oportunidades actuais, proporcionando a satisfação das novas necessidades das pessoas e a tendência para o aumento dos dispositivos móveis de acesso à *Internet* (telemóveis, *tablet's*, etc.). Em 26 de Julho 2010 foi tornado público o *draft* da informação final do projecto¹⁰⁵. Na actualidade, os catálogos são úteis, mas não a qualquer preço. A utilidade deriva da evolução em paralelo com as necessidades de quem os usa. As bibliotecas, instituições criadoras de catálogos, necessitam que a eficiência destes melhore e também que as normas que se usam façam com que a catalogação resulte mais barata e facilitada;
- Analisar e ponderar a aplicação de funcionalidades dos catálogos de nova geração, com o intuito de melhorar as pesquisas e recuperação de informação, o enriquecimento de conteúdos dos registos e a aplicação de meios de interacção e comunicação da *Web 2.0*;

¹⁰⁴ O Projecto *Open Library Environment* (OLE), com financiamento da Fundação *Andrew W. Mellon*, está a projectar um ambiente tecnológico de nova geração, uma alternativa renovada ao modelo corrente de *vendor-driven* (dirigido ao vendedor/fornecedor), em grande parte auto-suficiente, dos sistemas integrados de bibliotecas. O objectivo deste grupo multinacional de académicos, instituições de investigação e bibliotecas nacionais é produzir um documento conceptual de uma arquitectura orientada para os serviços (*Service Oriented Architecture* - SOA) compatível com um sistema componente de uma arquitectura corporativa institucional. Um princípio secundário consiste em informar as comunidades fornecedoras sobre os códigos e esforços de desenvolvimento de sistemas, ferramentas e técnicas dos novos modelos de negócios no ambiente digital e arquitectura dos SOA.

¹⁰⁵ MCDONALD, Robert H.; WARNER, Beth Forrest; WINKLER, Michael - The OLE Project: Reconceptualizing Technology for Modern Library Workflow - an SOA Approach. [Em linha]. Consult. 20-11-2010] Disponível na [www:](http://www.educause.edu/Resources/TheOLEProjectReconceptualizing/171241) <URL: <http://www.educause.edu/Resources/TheOLEProjectReconceptualizing/171241> >

- Procurar satisfazer as exigências dos utilizadores: no paradigma do impresso dava-se como certo que encontrar a informação requeria esforço e mediação da biblioteca, por outro lado, no paradigma do digital, o utilizador não entende as restrições. Por um lado, quer “tudo e agora” e, por outro lado, há uma forte tendência em aceitar o que se apresenta de forma imediata (resultados da primeira página da pesquisa no *Google*, por exemplo). Os resultados “suficientemente bons” obtidos com facilidade são preferidos aos muito bons obtidos com mais esforço e tempo. Como tal, os serviços de informação e documentação devem ter em conta esta mudança de orientação para o desenho dos seus serviços;
- A informação cada vez mais digital implica a inclusão dos livros electrónicos nas colecções. Ao nível internacional os grandes editores estão a entrar no mercado de forma gradual e prudente. E as bibliotecas acompanham essa tendência.
- E se os livros das bibliotecas passarem a disponibilizar-se cada vez mais em formato digital? Que faremos das cópias impressas que temos? Mantê-las todas guardadas não parece viável, mas deixar de as armazenar todas muito menos. Desta feita, a criação de armazéns cooperativos para a salvaguarda e conservação de livros é já uma prática corrente de âmbito internacional. A 9 de Outubro de 2009, o Consórcio de *Biblioteques Universitaries de Catalunya* (CBUC) [<http://www.cbuc.cat/>] inaugurou o seu, de nome GEPA, que quer ser uma garantia de espaço para a preservação e o acesso às colecções impressas de reduzido uso nas bibliotecas. Os esforços das bibliotecas podem assim passar a centrar-se na melhoria do acesso das colecções especiais que conservam.

Como recomendações à superação de áreas críticas fundamentais ao sucesso (COX e YEATES, 2002), identificam-se cinco aspectos-chave ao desenvolvimento das principais funcionalidades dos portais, nomeadamente:

- a Configuração colaborativa (*collaborative configuration*) – desenvolvimento de serviços em cooperação;
- a Recolha ou colheita de Metadados (*Metadata harvesting*) – o portal, como ambiente de pesquisa, está preparado para enfrentar a tarefa de dar acesso uniforme a múltiplos sistemas de metadados heterogéneos;
- o Nível de integração institucional (*Institutional Level integration*) – é fundamental não isolar o projecto informativo das bibliotecas de outros projectos informativos da

rede, como o ensino à distância, permitindo o funcionamento em sistemas compostos; *Integração com a cadeia de fornecedores de informação (Supply-chain integration)* – participação em interacção entre o sistema das bibliotecas e os sistemas dos fornecedores de informação; a *Gestão de recursos digitais (Digital asset management)*; a *Aparência (Skin)* – há a diferenciação entre a estrutura de conteúdos e apresentação, especialmente no que respeita à adaptação e personalização de ambientes genéricos e partilhados.

Para desenvolver o Portal da descoberta centrado nos utilizadores, torna-se importante garantir algumas acções fundamentais, tais como:

- Analisar e comparar o investimento das bibliotecas em trabalho bibliográfico, gestão de catálogos, funcionalidades de ligação (*links*) e enriquecimento de conteúdos (tabelas de índices, conteúdos, sumários, etc.) e avaliação relativamente ao tratamento de forma apropriada quanto à melhoria da satisfação dos utilizadores;
- Com a comunidade de bibliotecas e organizações relevantes, explorar como se pode obter modalidades de enriquecimento de conteúdos (enriquecimento de registos bibliográficos, com índices, sumários, etc.), parcerias com vendedores ou publicações e projectos de cooperação entre bibliotecas;
- Incentivar as organizações a desenvolver pesquisas e comparações entre catálogos. Explorar a viabilidade de classificar os dados de forma a melhorar os *rankings* de relevância;
- Reforçar a prestação de serviços cujos elementos suportam uma experiência positiva para o utilizador final: explorar a viabilidade de entrega de recursos de informação através dos meios electrónicos; explorar os empréstimos ou alugueres em consórcios e opções de digitalização a pedido; investir na disponibilização de *links* e gestão de metadados, bem como na interoperabilidade com dados de licenciamento e acesso aberto; considerar o aumento de conteúdos digitais, acessíveis através de *links*, etc. e, onde possível, reforçar a ligação a partir do catálogo para excertos ou resenhas, em texto e multimédia; analisar as mudanças aos níveis das edições locais feitas nos registos bibliográficos e analisar quais é que podem apoiar os utilizadores finais na descoberta e entrega.
- Redesenhar procedimentos em função dos utilizadores finais; as bibliotecas não estão disponíveis para evoluir sozinhas, a colaboração e a coordenação envolve muitas

organizações (e eventualmente utilizadores finais). Catalogar o mesmo documento várias vezes é redundante, pelo que deve ser rentabilizada a catalogação em rede (não só de monografias ou outros formatos de documentos, como também de analíticos); com a comunidade de profissionais e a extensão dessa possibilidade, avaliar as modalidades de produzir e manter uma estrutura de dados que suporte a pesquisa avançada no catálogo; explorar caminhos para que a biblioteca colabore com organizações para ligar números *standards* para suportar tarefas, quer dos utilizadores como das bibliotecas.

Novas recomendações para reflexão:

- Produzir guias bibliográficos que permitam às bibliotecas descrever opções para adicionar mais dados às descrições bibliográficas dos catálogos (como índices, resumos, etc.);
- Analisar e avaliar como a classificação, terminologias de assunto e dados estruturados no catálogo podem melhorar a relevância das pesquisas;
- Experimentar conceitos e modelos de edição de conteúdos que resultam dos contributos dos utilizadores – *mapping, clustering, data mining*;
- Desenvolver estudos relativamente às expectativas, complementados com outros estudos que devem envolver o nível de satisfação;
- Utilizar as tecnologias de informação e comunicação na consolidação da RIBO de forma gradual e apoiada, de acordo com os patamares de desenvolvimento estabelecidos;
- Garantir a qualidade, quantidade e diversidade de serviços e actividades *online* e de conteúdos digitais de carácter educativo, científico e cultural;
- Qualificar os recursos humanos afectos às organizações de I&D, entidades sociais e bibliotecas da rede;
- Incentivar à criação de conteúdos de âmbito educativo, científico e cultural, nomeadamente mediante projectos e actividades partilhadas.

Neste contexto, a consolidação da rede de informação e o conhecimento local baseado no Portal RIBO vem demarcar o modelo de evolução futura da actual Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras, atribuindo especial enfoque ao factor humano e, fundamentalmente, aos beneficiários finais do Programa: público utilizador local, nacional e internacionalmente.

Como recomendação geral para angariar financiamentos para o projecto, interessa referir que, no início das conclusões, foram abordadas as variadas opções para financiar projectos no âmbito da informação e documentação. Para poder ter garantias de êxito, há que estar atento à realização de diversos passos sobre os quais ficam algumas recomendações:

- Manter informação das convocatórias: É importante subscrever serviços de alertas informativos que vão dando conta do surgimento de convocatórias com incidência na nossa área de especialização. Existem páginas *Web* com informação sobre programas de candidatura (QREN, *Cordis - Community Research and Development Information Service for Science, Research and Development*, etc.);
- Ler com calma toda a documentação: Os documentos descritivos das convocatórias costumam ser extensos. É necessário ler com detalhe todos os pontos para não esquecer nem descurar nenhum aspecto que possa invalidar ou desvalorizar em pontuação a proposta. Em particular, é importante conhecer as condições que se exigem à entidade que organiza e apresenta a proposta (quer seja pública, privada, etc.) ou ao grupo de investigação (formado por equipa multidisciplinar);
- Ajustar-se aos objectivos das convocatórias: Um dos principais problemas dos programas públicos. Como é natural, na maioria dos casos, as despesas não são elegíveis na totalidade, sendo que as convocatórias priorizam determinados objectivos e tipos de investimentos. Deve procurar-se conciliar as linhas de investigação do projecto com as do eixo de financiamento. Se não for o caso, tenta-se adaptá-los um pouco para encaixar com os objectivos da convocatória.
- Por último, é importante tentar diferentes programas de financiamento, mais gerais ou mais específicos (no caso do QREN, pode-se concorrer a convocatórias de carácter geral, sem níveis de prioridade, no caso do Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento, pode encontrar-se eixos dedicados à promoção geral do conhecimento);
- Apresentar uma proposta completa e detalhada: as propostas de projecto têm que ajustar-se ao regulamento preparado pela entidade que apresenta a convocatória. Normalmente há que incluir uma descrição detalhada do projecto (antecedentes, objectivos, bibliografia, benefícios, etc.), da equipa de projecto (membros, curriculum individuais e de grupo, etc.) e um planeamento de tarefas e de custos económicos.
- Procurar a colaboração de outras organizações: Algumas convocatórias primam pela apresentação de projectos coordenados e em colaboração. No caso dos programas

européus, este costuma ser um requisito imprescindível para poder ser considerada a proposta e tomada a opção pelo financiamento.

Em jeito de desfecho, destaca-se a abordagem de CASTELLS (2001: 245) acerca da “Geografia da *Internet*: locais ligados em rede”. De acordo com este sociólogo,

«A Era da *Internet* tem sido anunciada como o fim da geografia. De facto, a *Internet* tem uma geografia própria, uma geografia feita de redes e nós que processam fluxos de informação gerados controlados a partir de determinados locais. A unidade é rede, pelo que a arquitectura e a dinâmica de várias redes constituem as fontes de significado e função de cada local.» (CASTELLS, 2001: 245)

Sem dúvida,

«...a *Internet* não é apenas uma tecnologia: é o instrumento tecnológico e a forma organizativa que distribui o poder da informação, a geração de conhecimentos e a capacidade de ligar-se em rede em qualquer âmbito da actividade humana» (CASTELLS, 2001: 245).

Referências bibliográficas

A

ABADAL FALGUERAS, Ernest - Gestión de proyectos en información y documentación. Gijón: Trea, 2004. (Biblioteconomía y administración cultural – 111). ISBN 84-9704-144-5

— - Sistemas y servicios de información digital. Gijón: Trea, 2001. (Biblioteconomía y administración cultural – 47). ISBN 84-95178-98-2

ACRL – ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. [Em linha] Chicago: ACRL, 2000. [Consult. 27-01-2008]. Disponível na [www: <URL: http://www.ets.org/Media/Tests/ICT_Literacy/pdf/acrl_standards.pdf >](http://www.ets.org/Media/Tests/ICT_Literacy/pdf/acrl_standards.pdf)

ALLEN, Gillian – Disintermediation: a disaster or a discipline?. [Em linha] In: Online Information 96. Proceedings of the International Online Information Meeting (20th, Olympia 2, London, England, United Kingdom, December 3-5, 1996). [Consult. 12-08-2011] Disponível na [www: <URL: http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED411809.pdf >](http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED411809.pdf)

ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues de - Sociedade Bit: da Sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento. Lisboa: Quid Júris, 2004. ISBN 972-724-220-0

ALVES, Ivone; [et. al.] — Dicionário de terminologia arquivística. Arquivo Distrital do Porto. Relatórios do projecto DigitArq. [Em linha]. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. [Consult. 12-08-2011] Disponível na [www: <URL: http://www.adporto.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=41&Itemid=67 >](http://www.adporto.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=41&Itemid=67)

AMÂNDIO, Maria José – Avaliação de bibliotecas digitais em contexto educativo: análise comparativa de sistemas de pesquisa e recuperação de informação [Em linha]. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 9, Ponta Delgada (Açores) - Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. Lisboa: B.A.D., 2007 [Consult. 02-08-2008]. Disponível na [www: <URL: http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM54.pdf >](http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM54.pdf)

— - Literacia de Informação 2.0 nas Bibliotecas Municipais de Oeiras: uma abordagem ao Programa Copérnico. [Em linha]. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 9, Ponta Delgada (Açores) - Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. Lisboa: B.A.D., 2007 [Consult. 02-08-2008]. Disponível na [www: <URL: http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM53.pdf >](http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM53.pdf)

ARMS, W. - Digital Libraries. [Em linha]. Cambridge, MA. MIT Press 2000. [Consult. 27-01-2008]. Disponível na [www: <URL: http://www.cs.cornell.edu/wya/DigLib/index.html >](http://www.cs.cornell.edu/wya/DigLib/index.html)

ASCHER, François – Transformações socioespaciais urbanas e desenvolvimento dos transportes e das telecomunicações. In SALAVISA, Isabel; RODRIGUES, Walter; MENDONÇA, Sandro – Inovação e Globalização: Estratégias para o desenvolvimento económico e territorial. Porto: Campos das Letras, 2007, p. 117-133

ASHBY, Helen; MACKENNA, Gordon; STIFF, Matthew - SPECTRUM Knowledge. In ATHENAWP3. Working Group: Identifying standards and developing recommendations - Digitisation: standards landscape for european museums, archives, libraries. [Em linha]. Roma: Athena Project, 2008-2011. [Consult. 02-09-2011]. Disponível na [www: <URL: http://www.athenaeurope.org/index.php?en/112/news/20/athena-booklet-digitisation-standards-landscape-for-european-museums-archives-libraries>](http://www.athenaeurope.org/index.php?en/112/news/20/athena-booklet-digitisation-standards-landscape-for-european-museums-archives-libraries).

ATHENAWP3. Working Group: Identifying standards and developing recommendations - Digitisation: standards landscape for european museums, archives, libraries. [Em linha]. Roma: Athena Project, 2008-2011. [Consult. 02-09-2011]. Disponível na [www: <URL: http://www.athenaeurope.org/index.php?en/112/news/20/athena-booklet-digitisation-standards-landscape-for-european-museums-archives-libraries>](http://www.athenaeurope.org/index.php?en/112/news/20/athena-booklet-digitisation-standards-landscape-for-european-museums-archives-libraries).

ATHERTON, P. – Manual para sistemas y servicios de información. Paris: UNESCO, 1978. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural* , p. 64

AUSTRALIA, National Library - Digitisation. [Em linha]. [Consult. 10-08-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.nla.gov.au/padi/topics/69.html >](http://www.nla.gov.au/padi/topics/69.html)

AZEVEDO, Ana – Páginas a&b: arquivos & bibliotecas. In A biblioteca virtual ou precisando olhares sobre o futuro. Lisboa: Gabinete de Estudos a&b; 1997. p. 95-111. ISSN 0873-5670. 1.

B

BÁEZ, Fernando - História Universal da Destruição dos Livros. Lisboa: Texto Editores, 2009. ISBN 978-972-47-3846-8

BAPTISTA, Miguel Sales; RODRIGUES, António Navarro – Reestruturação do sítio Web da Rede das Bibliotecas Municipais de Oeiras. [Em linha]. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 10, Guimarães – Políticas de Informação na Sociedade em Rede. Lisboa: BAD, 2010 [Consult. 02-05-2010]. Disponível na: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/206/202>>

BARBEDO, Francisco; CORUJO, Luis - MIP: meta-informação para a interoperabilidade. [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2008. [Consult. 08-08-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/mip.pdf>](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/mip.pdf)

BARBEDO, Francisco; CORUJO, Luis; SANTANA, Mário - Recomendações para a produção de planos de preservação digital. [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2008. [Consult. 05-08-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/plano_preserv_digital.pdf >](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/plano_preserv_digital.pdf)

- BERNERS-LEE, Tim, HENDLER, James e ORA, Lassila. The Semantic Web. [Em linha]. Scientific American, 2001. [Consult. 20-10-2010] Disponível na www: <URL: <http://www.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/IC/semantic-web.pdf>>
- BATES, Marcia J. - Information and knowledge: an evolutionary framework for information science. [Em linha]. *Information Research*, 10(4) paper 239, 2005. [Consult. 20.07.2011] Disponível na www: <URL: <http://InformationR.net/ir/10-4/paper239.html>>
- BATTELLE, John - The Search: como o Google mudou as regras do negócio e revolucionou cultura. Oeiras: Casa das Letras, 2005.
- BELL, Daniel – O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1977.
- BENTO, Filipe Manuel dos Santos; SILVA, Lúcia de Jesus Oliveira da – Portal de descoberta: um OPAC com vida social e algo mais. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 10º, Guimarães - “Políticas da Informação na Sociedade em Rede”. Lisboa: B.A.D., 2010 [Consult. 10-08-2011] Disponível na www: <URL: http://aveiro.academia.edu/FilipeBento/Papers/161875/Portal_de_Descoberta_um_OPA_C_com_vida_social_e_algo_mais>
- BERTALANFFY, Ludwig von. In Infopédia [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2010. [Consult. 2010-06-22]. Disponível na www: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$ludwig-von-bertalanffy](http://www.infopedia.pt/$ludwig-von-bertalanffy)>.
- BERTOT, John Carlo - Assessing Digital Library Services: Approaches, Issues, and Considerations [Em linha]. Florida: School of Information Studies, Florida State of University, 2004. [Consult. 27-01-2008]. Disponível na www: <URL: <http://www.kc.tsukuba.ac.jp/dlkc/e-proceedings/papers/dlkc04pp72.pdf>>.
- BILLS, L. – Technical services and integrated library systems. In SAORÍN PÉREZ, Tomás – Los Portales Bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4
- BOIKO, B. – Content Management bible. In GARRIDO, Piedad; TRAMULLAS, Jesus – Los sistemas de gestión de Contenidos. In TRAMULLAS, Jesus (coord.) - Tendencias en documentación digital. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 144
- BOLT, Nancy – Collaboration, partnering and community building: their impact on multitype cooperatives. In *Library networks in the new millennium: top ten trends*. Chicago: American Library Association, 2000. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural* , p. 67
- BOPP, Richard E., SMITH, Linda C. - Reference and Information Services: an introducion. Third edition. Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 2001.
- BORBINHA, José; [et. al.] – Manifesto para a Preservação Digital. In Cadernos BAD: Preservação digital: experiências e estratégias. Lisboa: BAD, 2002, p. 69-81 ISSN 0007-9421. 2.

BORBINHA, José – Redes de Colaboração: alguns elementos para análise e reflexão. *In* Cadernos BAD: Redes de informação e de trabalho em bibliotecas e arquivos. Lisboa: BAD, 2004, p. 73-83. ISSN 0007-9421. 1.

BORGES, Maria Manuel – De Alexandria a Xanadu. Coimbra: Quarteto, 2002. ISBN 972-8535-80-5.

BORGMAN, Christine L. - From Gutenberg to the Global Information Infrastructure: Access to Information in the Networked World. Cambridge [etc.]: the MIT Press, 2000. ISBN: ISBN 0-262-02473-X.

— - What are digital libraries? Competing visions. *In* Information Processing and Management. [Em linha]. Los Angeles: Department of Information Studies, University of California, 1999. p. 227-243. [Consult. 10-05-2010]. Disponível na www: <URL: http://www.ischool.utexas.edu/~i385d/readings/Borgman-1999/What_Are_Digital_Libraries.pdf >

BRAVO, P. – Los problemas del mundo contemporáneo y las respuestas de la biblioteca. *In* SAORÍN PÉREZ, Tomás – Los Portales Bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4

BRAGA, António Maria, QUEIROZ, Manuel de – Organização e Funcionalidade do Espaço nas Bibliotecas. Lisboa: Universidade Aberta, 2010. Textos Universitários, nº 11. ISBN 978-972-674-657-7.

BRYSON, J. – Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. *In* GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários: Análisis conceptual y estructural*, p.76

BROPHY, Peter – The library in the twenty-first century: new services for the information age. London: Library Association Publishing, 2001. ISBN – 1- 85604-375- 4.

BROWNING, P.; LOWNDES, M. – JISC techwatch report: content management systems. *In* PÉREZ-MONTORO, Mario - Gestión del Conocimiento, Gestión Documental y Gestión de Contenidos. *In* TRAMULLAS, Jesus (coord.) - *Tendencias en documentación digital*. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 111

BROWN, Royston – Introduction: an examination of cooperative initiatives and developments. *In* *Handbook of library cooperation*. Aldershot (Hampshire, RU): Gower Publishing, 1991, pp. 9-14. *In* GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural* , p. 66

C

CABRAL, Luís – As Bibliotecas Públicas Portuguesas: problemas e propostas de desenvolvimento. Porto: Edições Afrontamento, 1999. ISBN 972-36-0497-3

CALIXTO, José António - As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. *In* Conferência Internacional Bibliotecas Públicas: Inventando o futuro, 1, Belém, 2005 – Lisboa: B.A.D., 2004

- CAMPAL GARCÍA, Maria Felicidade - Las bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@as. [Em linha]. Andaluzia: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 73, Diciembre 2003, pp. 85-108. [Consult. 11-02-2008]. Disponível na www: <URL: <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73a3.pdf>>
- CAMPILLO GARRIGÓS, R. - La gestión y el gestor del Patrimonio Cultural. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa. Sistemas bibliotecários: Análisis conceptual y estructural. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-203-4.
- CANÁRIO, Rui - PISA 2009: Nota Alta para Professores Portugueses. In SANTOS, Maria Emília Brederode dos (Dir.) – NOESIS. Lisboa: Direção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular, - Jan/Mar 2011, nº 84. ISSN 0871-6714
- CARAPETO, Carlos; FONSECA, Fátima — Administração Pública. Modernização, Qualidade e Inovação. Lisboa: Edições Sílabo, 2005. ISBN 972 -618 -354 -5
- CARAVIA, Santiago – La biblioteca y su Organización. Gijón: Trea, 1995. Biblioteconomía y Administración Cultural, 8. ISBN 84-89427-32-1
- CARDOSO, Gustavo – Os Portais do Internet Gatekeeping. [Em linha]. Lisboa: ISCTE, 2000. [Consult. 11-12-2007]. Disponível na www: <URL: <http://bocc.ubi.pt/pag/cardoso-gustavo-internet-gatekeeping.html>>.
- – Os media na sociedade em rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2006. ISBN 972-31-1155-1
- CARMEN MARCOS, Mari – Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización. Gijón: Trea, 2004. ISBN 84-9704-118-6
- CARMO, Fernando - Catálogo: instrumento para o conhecimento. In *Newsletter* n.º4. Abril (2009). [Consult. 01-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.rbe.min-edu.pt/newsletter/np4/445.html>>
- CARRION GUTIEZ – Sistemas nacionales y cooperación interbibliotecaria. In Manuel de Bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, pp. 590-635. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – *Sistemas bibliotecários: Análisis conceptual y estructural*, p.69
- CASTELLS, Manuel – A Galáxia Internet – Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001. ISBN 972-31-1065-2
- – A sociedade em rede – A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura. Vol I. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002. ISBN 972-31-0984-0
- CASTELLS, Manuel; HIMANEN, Pekka – A Sociedade da Informação e o Estado Providência: o Modelo Finlandês. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007. ISBN 978-972-31-1178-1
- CHAPMAN, Stephen; KENNEY, Anne R. — Digital Conversion of Research Library Materials: a case for full information capture. [Em linha]. Nova York: Department of

- Preservation Cornell University Library, 1996. ISSN 1082-9873. [Consult. 15-10-2010]. Disponível na www: <URL: <http://dlib.org/dlib/october96/cornell/10chapman.html> >
- CHOO, Chun Wei — Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho, 2003. ISBN 972 -21 -1506.5
- COCOLETZI, MORENO, Héctor - Servicios Generales de una Biblioteca Digital: Tesis de Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales [Em linha]. Cholula, Universidad de las Américas, 2001. [Consult. 20-10-2010] Disponível na www: <URL: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/cocoletzi_m_h/portada.html>.
- CODINA, Luís; MARCOS, Mari-Carmen; PEDRAZA, Rafael - Web semântica y sistemas de información documental. Gijón: Trea, 2009. ISBN 978-84-9704-460-8
- COELHO, José Dias – Sociedade da Informação: o percurso português. Dez anos de sociedade da informação: Análise e Perspectivas. Lisboa: Edições Sílabo, 2007. ISBN 978-972-618-462-1
- Consultative Committee for Space Data Systems. Recommendation for Space Data System Standards - Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS). Blue Book, CCSDS, 2002. <URL: <http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf> >
- CORDIS: Telematic for Libraries. [Em linha] Brussels: European Commission, 2000. [Consult. 22.10.2010] Disponível em www: <URL: <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>>
- COSTA, Pedro; BABO, Elisa Pérez. - As indústrias culturais e criativas: novos desafios para as políticas municipais. [Em linha]. In PORTUGAL, J.; MARQUES, S., coords. - Gestão cultural do território. Porto: Sete Pés, 2007. pp. 51-87. Coleção Públicos, nº 4. ISBN: 978-972-99312-5-3. [Consult. 21-05-2010]. Disponível na www: <URL: http://www.setepes.pt/Portals/0/SetePesEdicoes/CP_GCultural.pdf>
- COX, Andrew; YEATS, Robin – Library orientated portal solutions. [Em linha] London: JISC, 2002 [Consult. 20-02-2011]. Disponível na www: <URL: http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/tsw_02-03.pdf >
- CRAWFORD, W.; GORMAN, M. – Future libraries: dreams, madness, and reality. In SAORÍN PÉREZ, Tomás – Los Portales Bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4
- CRUZ MUNDET, José Ramón – Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. ISBN 84-86168-94-5
- Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access (CALIMERA). [Em linha]. Brussels: European Commission, 2006. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.calimera.org/default.aspx>>
- CUNHA, Celso; CINTRA, Lindley — Nova gramática do português contemporâneo. Lisboa: Edições João Sá da Costa, 1997. ISBN 972 -9230 -00 -5

D

DATAANGEL POLICY RESEARCH INCORPORATED - A Dimensão Económica da Literacia em Portugal: Uma Análise. Lisboa: Ministério da Educação. Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (GEPE), 2009. ISBN: 978-972-614-466-3 [Consult. 27-06-2010]

Disponível na [www: <URL: http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt/PNLEstudos/uploads/ficheiros/economia_da_literacia_pt.pdf>](http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt/PNLEstudos/uploads/ficheiros/economia_da_literacia_pt.pdf)

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. - Working knowledge: how organizations manage what they know. Boston, MA: Harvard Business School Press, 1998. 199 p. ISBN 1578513014.

DEBONS, A. ; HORNE, E. e Cronenweth, S. - Information Science: An Integrated View. Boston: G. K. Hall & Co., 1988. In LÓPEZ YEPES, José. Manual de Información y Documentación, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 110

DELOS – Network of Excellence on Digital Libraries [Em linha]. EU: Delos, 2007 [Consult. 04-07-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.delos.info/>](http://www.delos.info/).

DEMPSEY, Lorcan - The Recombinant Library: Portals and People. [Em linha]. Co-published simultaneously in Journal of Library Administration, 39,4: 103-136; and in Improved Access to Information: Portals, Content Selection, and Digital Information, ed. Sul H. Lee, 103-136. Binghamton, NY: Haworth, 2003. [Consult. 20-02-2011]. Disponível na [www: <URL: http://www.oclc.org/research/staff/dempsey/recombinant_library/>](http://www.oclc.org/research/staff/dempsey/recombinant_library/)

— - Always on: libraries in a world of permanent connectivity. [Em linha] First Monday, 2009, v. 14, nº 1. [Consult. 20-11-2010] Disponível na [www: <URL: http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2291/2070>](http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2291/2070)

DÍEZ HOYO, M. C. - ¿Competir o cooperar?: las bibliotecas en los noventa. In Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles. Madrid: Ministerio de Cultura, 1992. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural , p. 67

DOLZA, Luisa – História da Tecnologia. Lisboa: Teorema, 2009. ISBN 978-972-695-888-8

E

Empowering Autonomous Learning Through Information Competencies (EMPATIC). [Em linha]. Brussels: European Commission, 2010. [Consult. 20-10-2010] Disponível na [www: <URL: http://empat-ic.eu/>](http://empat-ic.eu/)

ENTITLE. - Entitle Life Long Learning [Em linha]. EU : Libraries Lifelong Learning, 2008. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.entitlelll.eu/>](http://www.entitlelll.eu/).

EUROPEAN COMMISSION - Model Requirements for the Management of Electronic Records. [Em linha]. França: European Commission: Archival Policy, 2008. [Consult.

10-07-2010].Disponível na [www:](http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf) <URL:
http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf>

EUROSTAT – European Comission - Internet usage in 2010 – Households and Individuals. Bruxelas, European Comission: 2010. [Consult. 20-11-2010] Disponível na [www:](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-050/EN/KS-QA-10-050-EN.PDF) <URL: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-050/EN/KS-QA-10-050-EN.PDF>

F

FERNANDES, Maria Eugénia Matos; RIBEIRO, Fernanda — Estudo orgânico-funcional: Modelo de análise para fundamentar o conhecimento do Sistema de Informação em Arquivo. Porto: Reitoria da Universidade do Porto, 2001. 695 p. ISBN 972-8025-12-2

FERNÁNDEZ y FERNÁNDEZ-CUESTA, Paz – Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía. Biblioteconomía y Administración Cultural, 129. Gijón: Trea, 2005. ISBN 84-9704-192-5

FIALHO, Cândido; SERRANO, António - Gestão do Conhecimento: O Novo Paradigma das Organizações. Lisboa: FCA – Editora de Informática; 2003. ISBN 972-722-353-2

FREITAS, Eduardo de – As Bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 1998. ISBN 972-8488-01-7

FUENTES, Juan José. - Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Biblioteconomía y Administración Cultural, 29. Gijón: Trea, 1999. p 237. ISBN 84-95178-36-2

FURTADO, José Afonso - As Bibliotecas Públicas, as suas Missões e os Novos Recursos de Informação. Revista das Bibliotecas Públicas. Setúbal: Liberpólis,..ISSN 0874-3878.2.1:2. (1999). 9-33.

G

GALLEGO LORENZO, Josefa; SANTOS de PAZ, Lourdes - A presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. [Em linha]. Málaga, España: Asociación Andaluza de Bibliotecarios. ISSN 0213-6333.018:072. (Setembro de 2003). p. 39-53 [Consult. 14-05-2010]. Disponível na [www:](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=35307204) <URL: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=35307204>>.

GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa - Sistemas bibliotecários: Análisis conceptual y estructural. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-203-4

GARRIDO, Piedad; TRAMULLAS, Jesus – Los sistemas de gestión de Contenidos. In TRAMULLAS, Jesus (coord.) - Tendencias en documentación digital. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 135-162

GLAZER, D.; JENKINS, T.; SCHAPER, H. – Enterprise Content management technology. In GARRIDO, Piedad; TRAMULLAS, Jesus – Los sistemas de gestión de Contenidos. In

TRAMULLAS, Jesus (coord.) - Tendencias en documentación digital. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 148-149

GOMES, Rui Telmo; MARTINHO, Teresa Duarte – Compendium of Cultural Policies and trends in Europe: Country profile Portugal (Jun.2011). [Em linha]. Strasbourg: Council of Europe/ERICarts, 2011. [Consult. 20-02-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.culturalpolicies.net/web/portugal.php>>

GONZALEZ, Marco; POHLMANN FILHO, Omer; BORGES, Karen Selbach – Informação digital no ensino presencial e no ensino à distância. Ciência da Informação [Em linha]. Vol. 30, nº 2 (Maio-Agosto 2001), p. 101-111 [Consult. 22-02-2008]. Disponível na www: <URL: <http://www.ibict.br> > .

GOREY, R. M.; DOBAT, D. R. - Managing in the Knowledge Era. In GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro – Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis. Gijón: Trea, 2008. ISBN 978-84-9704-376-2. p. 17-19

GORMAN, Michael - Metadata: old and new story. Vancouver: British Columbia Library Association Conference: 2002.

GROGAN, Denis - A prática do serviço de referência. São Paulo: Briquet de. Lemos/ Livros, 2001. ISBN 85- 85637188

GUTIÉRREZ, Mario Pérez-Montoro – Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis. Gijón: Trea, 2008. ISBN 978-84-9704-376-2

— – La gestión del conocimiento y su dimensión documental. Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació. Nº 5 (2001-2002), p. 95-112. [Consult. 26-08-2010]. Disponível na WWW: <URL:<http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/view/16639/16480>>

H

HAMILTON, Stuart - Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Internet: Directrizes. [Em linha]. Haya: International Federation of Library. Associations and Institutions - IFLA, 2006 [Consult. 19-01-2008]. Disponível em www: <URL: <http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-pt.pdf> >

HASSNER, Kerstin - The model library project - a way to implement the UNESCO Public Library Manifesto. [Em linha]. In 64th IFLA General Conference. Amsterdam: IFLA, 1998. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/055-137e.htm> >

HAZAN, Susan - When is a library NOT a library?. [Em Linha] Munich: IFLA, 2009. [Consult. 20-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.musesphere.com/images/IFLA-when-is-a-library-not-a-library.pdf> >

HEEKS, P.; TURNER, P. – Public library aims and objectives. In USHERWOOD, Bob – A Biblioteca Pública como Conhecimento Público. Lisboa: Caminho, 1999. ISBN 972-21-1284-8

HENRIQUES, Cecília; BARBEDO, Francisco; MONTALVÃO, Luís — Manual para a Gestão de Documentos. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1998. ISBN 972 -8107 -38 -2.

I

IAEEA - International Association for the Evaluation of Educational Achievement. TIMSS & PIRLS: International Study Center. [Em linha]. Boston: Lynch School of Education, 2010. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://timssandpirls.bc.edu/>>.

IFLA/UNESCO – Directrizes para materiais audiovisuais e multimédia em bibliotecas e outras instituições. [Em linha]. Haya: IFLA/FAIFE, 2006. [Consult. 14-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s35/pubs/avm-guidelines04-pt.pdf>>

IFLA/UNESCO – Manifesto IFLA/UNESCO sobre a Internet: Directrizes. [Em linha]. Haya: IFLA/FAIFE, 2006. [Consult. 14-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-pt.pdf>>

IFLA/UNESCO - The Public Library Service: Guidelines for Development. [Em linha]. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2010. [Consult. 14-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-147>>

IFLA - Statement on Libraries and Sustainable Development. [Em linha]. In Encontro 75º aniversário em Glasgow na Escócia em 24 de Agosto 2002. [Consult. 20-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://archive.ifla.org/III/eb/sust-dev02.html>>

IFLA - Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records - Requisitos funcionais dos registos bibliográficos: relatório final. Lisboa: Biblioteca Nacional de Portugal, 2008. 160 p. Publicações técnicas. ISBN 978-972-565-435-4

IFLA/UNESCO – Os Serviços da Biblioteca Pública: Directrizes da IFLA/UNESCO. Lisboa: Editorial Caminho, 2003. ISBN 972-21-1567-7

ILHARCO, Fernando — Filosofia da informação. Uma introdução à informação como fundação da acção, da comunidade e da decisão. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 2003. ISBN 972 -54 -0068 -2

IMHOF, Andres – Using International Standards to Develop a Union Catalogue for Archives in Germany: aspects to consider regarding interoperability between libraries and archives. In D-Lib Magazine. September/October 2008. Vol. 14 N. 9/10. [Consult. 15-08-2011]. Disponível na www: <URL: <http://dlib.org/dlib/september08/imhof/09imhof.html#EDLproject>>

INNERARITY, Daniel – O novo Espaço Público. Lisboa: Teorema, 2010. ISBN 978-972-695-863-5

— - A Sociedade Invisível: como observar e interpretar as transformações do mundo actual. Lisboa: Teorema, 2009. ISBN 978-972-695-906-9

INSTITUTE OF MUSEUM AND LIBRARY SERVICES (IMLS) - Libraries, Museums, and 21st Century Skills. [Em linha]. Washington, IMLS: 2009. [Consult. 10-12-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.imls.gov/pdf/21stCenturySkills.pdf>>

Instituto Português da Qualidade (IPQ) - Norma portuguesa. Informação e documentação. Gestão de documentos de arquivo. Princípios directores. NP 4438 -1: 2005.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) - Norma portuguesa. Informação e Documentação. Terminologia arquivística: conceitos básicos. NP 4041: 2005

INTERNACIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA (ICOLC) - Statement on the Global Economic Crisis and Its Impact on Consortial Licenses. Atlanta: ICOLC, 2009 <URL: <http://www.library.yale.edu/consortia/icolc-econcrisis-0610.htm>>

INTERNACIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA (ICOLC) – Consortia. [Em linha]. Yale: University Library, 1998-2010 [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.library.yale.edu/consortia/>>.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) – ISO – Technical Committees - TC 46: Information and documentation. [Em linha]. Geneva: ISO, 2011 [Consult. 02-08-2008]. Disponível na www: <URL: http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/other_bodies/iso_technical_committee.htm?commid=48750>

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). - World Telecommunication/ICT Development Report 2010: Monitoring the WSIS targets a mid-term review. Geneva, ITU : 2010. [Consult. 20-11-2010] Disponível na www: <URL: <http://www.itu.int/publ/D-IND-WTDR-2010/en>>

ISAÍAS, Pedro - Bibliotecas Digitais. Lisboa: Universidade Aberta, 1999.

J

JÁTIMA MIRALLES, M. V. – Opac-portal: una nueva forma de ofrecer los recursos y servicios de la biblioteca. [Em linha]. El Profesional de la información, Vol. 11, 6, 442 – Nov-Dez (2002). [Consult. em 20-07-2011] Disponível em: <URL: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2002/noviembre/4.pdf>>

JENNINGS, T. – Defining the Document and Content Management Ecosystem. In GARRIDO, Piedad; TRAMULLAS, Jesus – Los sistemas de gestión de Contenidos. In

JISC: Digital Media - An Introduction to Digital Preservation. [Em linha]. [Consult. 10-07-2010]. Disponível na www: <URL:<http://www.tasi.ac.uk/advice/delivering/digpres.html>>

K

L

- LAMARCA, D. – Redes de Bibliotecas: estado de la cuestión. In Homenaje a Daria Villarino. Santiago de Compostela: Universidad, 1993, pp. 153-163. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural, p.69
- LANCASTER, F. Wilfrid - The Evolution of Electronic Publishing. [Em linha] Library Trends. 1995 Spring; 43(4): 518-527. ISSN: 0024-2594. [Consult. 20-01-2010]. Disponível em [www: <URL: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7981/librarytrendsv43i4c_opt.pdf?sequence=1>](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7981/librarytrendsv43i4c_opt.pdf?sequence=1)
- - Toward paperless information systems. New York: Academic Press, 1978. - 179 p. - (Library and information science). ISBN 0-12-436050-5
- LANGFORS, B. – Teoría de los sistemas de información. Buenos Aires: El Ateneo, 1985, p. 119. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural , p. 63
- LAU, Jesus – Guidelines on Information literacy for lifelong learning. [Em linha]. Boca del Rio: International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA, 2006 [Consult. 19-01-2008]. Disponível em [www: <URL: http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>](http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf)
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane — Management Information Systems: Managing the Digital Firm. New Jersey: Prentice Hall, 2006. 10th ed. ISBN 0 -13 -157984 -3
- LAVOIE, Brian — Thirteen Ways of Looking at...Digital Preservation. [Em linha]. [Consult. 10-10-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.dlib.org/dlib/july04/lavoie/07lavoie.html>](http://www.dlib.org/dlib/july04/lavoie/07lavoie.html)
- LEAL, Filipe – Bibliotecas Municipais de Oeiras: Espaços de conhecimento e cultura. [Em linha]. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 9, Ponta Delgada (Açores) - Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. Lisboa: B.A.D., 2007 [Consult. 02-08-2008]. Disponível na [www: <URL: http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM51.pdf >](http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM51.pdf)
- LEE, Hwa-Wei - Knowledge Management and the Role of Libraries. [Em linha]. Washington : Asian Division/Library of Congress, 2005 [Consult. 20-07-2011]. Disponível na [www: <URL: http://www.libraryofcongress.gov/asian>](http://www.libraryofcongress.gov/asian)
- LEE, Kyong - Ho; [et al.] — The State of the Art and Practice in Digital Preservation. [Em linha]. [Consult. 10-04-2010]. Disponível na [www: <URL: http://nvl.nist.gov/pub/nistpubs/jres/107/1/j71lee.pdf>](http://nvl.nist.gov/pub/nistpubs/jres/107/1/j71lee.pdf)
- LEITÃO, Paulo – Livros, Leituras e Redes Sociais. Bibliotecas. Para a Vida II – Bibliotecas e Leitura. Lisboa: Edições Colibri/CIDEHUS/EU/Biblioteca Pública de Évora, 2009, pp. 437-460

LÉVY, Pierre – A inteligência colectiva: para uma antropologia do ciberespaço. Lisboa: Instituto Piaget, 1997. (Colecção Epistemologia e Sociedade, nº 68). ISBN 972-8407-02-5

— – Cibercultura. Lisboa: Instituto Piaget, 2000. Colecção Epistemologia e Sociedade, nº 138. ISBN: 972-771-278-9

LÓPEZ LUCAS, Jesús – Los Portales documentales virtuales: objetivos e construcción. In *Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação*. [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2002. Cadernos BAD 001, p. 105-114. [Consult. 14-06-2010]. Disponível em [www: <URL: http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=38505209>](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=38505209)

LÓPEZ YEPES, José – Manual de Información y Documentación. Madrid: Pirámide, 1996. ISBN 84-368-0968-8

— – Cambio Social y política de Información y Documentación en España. In *Documentación de las Ciencias de la Información*. [Em linha]. Madrid: Universidad Complutense, 1995. Servicio de Publicaciones da Universidad Complutense de Madrid, nº 18, p. 263-283. [Consult. 14-06-2010]. Disponível em [www: <URL: http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN9595110263A.PDF >](http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/02104210/articulos/DCIN9595110263A.PDF)

— – El Desarrollo de los sistemas de información y documentación. In *Revista General de Información y Documentación*. [Em linha]. Madrid: Universidad Complutense, 1991, Vol. 1, nº 2, p. 23-33. [Consult. 24-06-2010]. Disponível em [www: <URL: http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9191220023A/11923 >](http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9191220023A/11923)

LOPES, Raul – Competitividade, Inovação e Territórios. Oeiras: Celta, 2010. ISBN 972-774-101-0

LOZANO DÍAZ, Roser - La Biblioteca Pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas. Gijón: Trea, 2006. (Biblioteconomía y administración cultural – 148). ISBN 84-9704-251-4

LYNCH, Clifford — Where do we go from here?: the next decade for digital. [Em linha]. [Consult. 08-08-2010]. Disponível na [www: <URL: http://www.dlib.org/dlib/july05/lynch/07lynch.html >](http://www.dlib.org/dlib/july05/lynch/07lynch.html)

M

MAIER, Gerald - Common Internet Portal for Libraries, Archives and Museums - BAM-Portal. [Em linha]. Konstanz: Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ), 2011. [Consult. 20-02-2011]. Disponível na [www: <URL: http://www.bam-bw.de >](http://www.bam-bw.de)

MARCHIONINI, Gary - Research and Development in Digital Libraries [Em linha]. Chapel Hill : University of North Carolina, 2005. [Consult. 22-01-2008]. Disponível na [WWW: <URL: http://ils.unc.edu/~march/digital_library_R_and_D.html >](http://ils.unc.edu/~march/digital_library_R_and_D.html)

MARTINS, Hermínio; GARCIA, José Luís - Dilemas da Civilização Tecnológica. Lisboa: ICS, 2003. Estudos e Investigações, 28. ISBN 972-671-111-8

- MCDONALD, Robert H.; WARNER, Beth Forrest; WINKLER, Michael - The OLE Project: Re-conceptualizing Technology for Modern Library Workflow - an SOA Approach. [Em linha]. Consult. 20-11-2010] Disponível na www: <URL: <http://www.educause.edu/Resources/TheOLEProjectReconceptualizing/171241>>
- MERLO VEGA, José António e SORLI ROJO, Angela – La cooperación bibliotecária en tiempos de Internet. In Anuario SOCADI de documentación e información 1998. Barcelona: SOCADI, 1998, p. 245-254. <URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/coopera.pdf>>
- - Información y Referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: edit.um, 2009. ISBN 978-84-8371-918-3
- - Panorama de las organizaciones bibliotecarias y documentales internacionales. [Em linha]. Boletín de la AABADOM, jul./dic. 1998, n. 3-4, p. 23-31. [Consult. 28-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/internac.pdf>>
- MILLER, Paul - Interoperability: What is it and Why should I want it? [Em linha] Ariadne, 2000, No. 4. [Consult. 02-09-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue24/interoperability/>>
- MINERVA - Handbook on cultural web user interaction. [Em linha]. Brussels: Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation, 2008. [Consult. 21.07.2010]. Disponível na www <URL: <http://www.minervaeurope.org/publications/handbookwebusers.htm> >
- MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis - Information architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites. [Em linha] [s.l.]: O'Reilly, 2002. 489 p. ISBN 0-596-00035-9. [Consult. 12-08-2011] Disponível na www: <URL: <http://leetupload.com/database/Misc/Papers/O'Reilly%20-%20Information%20Architecture%20For%20The%20World%20Wide%20Web.pdf> >
- MIKSA, Francis – The Cultural Legacy of the “Modern Library” for the Future. In Journal of Education for Library and Information Science. [Em linha]. Tuson: The University of Arizona Libraries, 1996. Vol. 37, nº 2, p. 100-119. [Consult. 22-01-2008]. Disponível na WWW: <URL: <http://arizona.openrepository.com/arizona/handle/10150/105630> >
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – Lançar a Rede de Bibliotecas Escolares. Orientações: Missão e Política da Biblioteca Escolar. [Em linha]. Lisboa: Rede de Bibliotecas Escolares, 1996 [Consult. 14-06-2010]. Disponível na WWW: <URL: http://www.rbe.min-edu.pt/np4/?newsId=74&fileName=lan_ar_a_rede.pdf >
- MOREIRA, Carlos Diogo – Planeamento e Estratégias da Investigação Social. Lisboa: UTL/ISCSP, 1994.
- MOURA, Maria José - Bibliotecas Públicas de Portugal: Projectos para a formação de Leitores. Lisboa: Biblioteca Nacional: 2005.

MOURA, Maria José (coord.) - Relatório sobre as Bibliotecas Públicas em Portugal. [Em linha]. [S.l. : s.n.], 1996 [Consult. 22-03-2008]. Disponível na WWW: <URL: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/424>>

MOURA, Leonel – Livro do Desassossego Tecnológico. Lisboa: LxXL, 2010. ISBN 978-972-8615-10-9

MCNICOL, Sarah – Joint-use Libraries: Libraries for the future. Reino Unido: Chandos Publishing, 2008. ISBN 978-1-84334-384-4

N

NEVES, José Soares; LIMA, Maria João - Promoção da Leitura nas Bibliotecas Públicas. [Em linha] Lisboa: GEPE - Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação. 2009. [Consult. 20-02-2011]. Disponível na [www](http://www.oac.pt/pdfs/OAC_PromocaoLeituraBibliotecasPublicas.pdf): <URL: http://www.oac.pt/pdfs/OAC_PromocaoLeituraBibliotecasPublicas.pdf>.

O

OCLC - Online Catalogs: What Users and Librarians Want. [Em linha]. Dublin: OCLC, 2008. ISBN 1-55653-411-6 [Consult. 09-01-2010]. Disponível na [www](http://www.oclc.org/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf): <URL: <http://www.oclc.org/reports/onlinecatalogs/fullreport.pdf>>

OCLC - Perceptions of Libraries and Information Resources. [Em linha]. Dublin: OCLC, 2005. ISBN 1-55653-364-0 [Consult. 09-01-2010]. Disponível na [www](http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf): <URL: http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf>

OLEIRO, Margarida; HEITOR, Célia - 20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: Um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. [Em linha]. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 10º, Guimarães - “Políticas da Informação na Sociedade em Rede”. Lisboa: B.A.D., 2010 [Consult. 10-08-2011] Disponível na [www](http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao/MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf): <URL: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao/MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf>

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC) – OCLC [Em linha]. Ohio: OCLC, 2011. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na [www](http://www.oclc.org/default.htm): <URL: <http://www.oclc.org/default.htm>>

OPEN SOURCE INITIATIVE (OSI) - [Em linha]. San Francisco: OSI, 2010. [Consult. 20-11-2010] Disponível na [www](http://www.opensource.org/): <URL: <http://www.opensource.org/>>

ORERA ORERA, Luisa – Manual de Biblioteconomía. Madrid: Editorial Síntesis, 1998. ISBN 84-7738-363-4

O'REILLY, Tim – What is web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software [Em linha]. Sebastopol: O'Reilly, 2005 [Consult. 19-01-2007]. Disponível em [www](http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html): <URL: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - Measuring students knowledge and skills: a new framework for assessment. Paris: OECD, 1999.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - PISA. Paris: OECD, 2011. [Em linha]. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.pisa.oecd.org/>>.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - Knowledge and skills for life: first results from PISA 2000. Paris : OECD, 2001.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - Measuring students knowledge and skills: the Pisa 2000 assessment of reading, mathematical and scientific literacy. Paris: OECD, 2000.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - Learning for tomorrow's world – first results from PISA 2003. Paris: OECD, 2004

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - PISA 2003 Assessment Framework: Mathematics, Reading, Science and Problem Solving Knowledge and Skills - Publications 2003. Paris: OECD, 2003. [Em linha]. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.oecd.org/dataoecd/46/14/33694881.pdf>>

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) - PISA 2003 Data Analysis Manual – SPSS Users. Paris: OECD, 2004. [Em linha]. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: http://www.pisa.oecd.org/document/18/0,3343,en_32252351_32236173_35016146_1_1_1_1,00.html>

ORGANIZATION NATIONAL UNITED (ONU) – Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948). In Infopédia [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2011. [Consult. 2011-07-02]. Disponível na www: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$declaracao-universal-dos-direitos-do-homem,2](http://www.infopedia.pt/$declaracao-universal-dos-direitos-do-homem,2)>

ORTEGA Y GASSET, José – Misión del Bibliotecario. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa. Sistemas bibliotecários: Análisis conceptual y estructural. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-203-4

— – Misión del Bibliotecario. [Em linha]. México: cddhcu, 2000. [Consult. 09-01-2010]. Disponível na www: <URL: <http://pt.scribd.com/doc/2357206/Mision-del-bibliotecario-J-Ortega-y-Gasset>>

P

PANTRY, Sheila – Building Community information networks: strategies and experiences. In SAORÍN PÉREZ, Tomás – Los Portales Bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4

- PATRÃO, Sofia - Informatização na Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. In Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas. Setúbal: Liberpólis, 1999. p. 93-103. ISSN 0874-3878. 2
- PEREIRA, Ângela Salgueiro – O Advento Digital e a nova missão da Biblioteca Pública. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8, Estoril, 2004 – Nas encruzilhadas da informação e da cultura: (re)inventar a profissão : actas [Multimédia]. Lisboa: B.A.D., 2004
- PÉREZ-MONTORO, Mario - Gestión del Conocimiento, Gestión Documental y Gestión de Contenidos. In TRAMULLAS, Jesus (coord.) - Tendencias en documentación digital. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 110-134
- - La gestión del conocimiento y su dimensión documental. [Em linha]. Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació. Nº 5 (2001-2002), p. 95-112. [Consult. 26-08-2010]. Disponível na WWW: <URL:<http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/view/16639/16480>>
- PINTO, Maria Manuela - PRESERVMAP: Um roteiro da preservação na era digital. Porto: Edições Afrontamento, 2009. (Coleção Comunicação Arte Informação; 7) ISBN 978-972-36-1070-3
- PISA – [Em linha]. OCDE, 2010. [Consult. 01-09-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.pisa.oecd.org/> >
- PLANO NACIONAL DE LEITURA – Relatório Actividades – 3.º ano – In LER + Plano Nacional de Leitura. [Em linha] Lisboa: Plano Nacional de Leitura, 2008-2009. ISB N 978-989-96323-0-1. [Consult. 27-01-2010]. Disponível na www:<URL: http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt/pnlv/uploads/balancos/relatorio_de_actividades_junho_2009.pdf>
- POMONIS, Tzanatos [et.al] - Combining Semantic Web and Web 2.0 Technologies to Support Cultural Applications for Web 3.0. [Em linha]. [Consult. 20-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.igi-global.com/viewtitlesample.aspx?id=50263>>
- POMBO, Olga [et al.] – Enciclopédia e Hipertexto. Lisboa: Ed. Duarte Reis, 2006. ISBN 972-874-5222-2
- PORTUGAL. Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Glossário da Sociedade da Informação. [Lisboa]: APDSI, 2005. [Consult. 2007-07-28] Disponível na www: <URL: <http://purl.pt/426> >
- PORTUGAL. Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas – Portal da RCBP: Bibliotecas da RNBP [Em linha]. Lisboa: DGLB, actual. 23-06-2010. [Consult. 25-10-2010]. Disponível em WWW:< URL:<http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Paginas/default.aspx> >
- PORTUGAL – Constituição da Republica Portuguesa. [Em linha]. [Consult. 10-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>>.

PORTUGAL - Direcção-geral do Livro e das Bibliotecas. [Em linha]. [Consult. 28-12-2008]. Disponível na [www:](http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugues/Paginas/home.aspx) <URL: <http://www.iplb.pt/sites/DGLB/Portugues/Paginas/home.aspx> >.

PORTUGAL. Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo - ISAD(G): Norma geral internacional de descrição arquivística. [Em linha]. Adoptada pelo Comité de Normas de Descrição, Estocolmo Suécia, 19-22 Setembro 1999. p.97. Trad. Grupo de Trabalho para a Normalização da Descrição em Arquivo. 2ª Ed. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2002. [Consult. 08-08-2011]. Disponível na [www:](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/isadg.pdf) <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/isadg.pdf> >

PORTUGAL. Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo [et. al.] - Orientações para a gestão de documentos de arquivo no contexto de uma reestruturação da administração central do Estado. [Em linha]. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2006. [Consult. 01-08-2010]. Disponível na [www:](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/orientacoes_ace.pdf) <URL: http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/orientacoes_ace.pdf >

PORTUGAL. Conselho Internacional de Arquivos - ISAAR (CPF): Norma Internacional de Registo de Autoridade Arquivística para Pessoas Colectivas, Pessoas Singulares e Famílias. [Em linha]. Trad. Grupo de Trabalho para a Normalização da Descrição em Arquivo. 2ª Ed. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2004 - p.79. [Consult. 05-08-2011]. Disponível na [www:](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/isaar.pdf) <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/isaar.pdf> >

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística - Anuário Estatístico de Portugal: 2008. Lisboa: INE, Ed.2009.

PORTUGAL. Ministério da Cultura [et. al.] - ODA — Orientações para a Descrição Arquivística. [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2007. [Consult. 03-08-2010]. Disponível na [www:](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/oda1-2-3.pdf) <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/oda1-2-3.pdf> >

PORTUGAL. Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo [et. al.] - Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos. [Em linha]. 2.º vol.: Modelo de requisitos para a gestão de Arquivos electrónicos. Lisboa: IAN/TT, 2002. [Consult. 05-08-2011]. Disponível na [www](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade_caderno2.pdf) < URL: http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade_caderno2.pdf >

PORTUGAL. Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo [et. al.] - Guia para a elaboração de cadernos de encargos e avaliação de *software* de sistemas electrónicos de gestão de arquivos. [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2008. [Consult. 01-08-2010]. Disponível na [www:](http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/sega.pdf) <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/sega.pdf> >

PRENSKY, Marc - Digital Natives, Digital Immigrants. [Em linha]. On the Horizon, 9, 5, 1–6. 2001a. [Consult. 20-10-2010] Disponível na [www:](http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf) <URL: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> >

PRENSKY, Marc - Digital Natives, Digital Immigrants, part II. Do they really think differently? On the Horizon, 9, 6, 1-6. 2001b. [Consult. 20-10-2010] Disponível na

www: <URL: <http://www.marcpremsky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part2.pdf> >

PRIGOGINE, Ilya - O fim das certezas: o tempo, o caos e as leis da natureza. Lisboa: Gradiva, 1996. ISBN 972-662-512-2

Q

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT L. – Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa : Gradiva, 2005. 4ª Edição. ISBN 972-662-275-1

R

RAFAEL, António — Desafios profissionais da gestão documental. LISBOA: Edições Colibri, 2009. ISBN 978 -972 -772 -941 -8

RESEARCH LIBRARY GROUP - OCLC. [Em linha]. Ohio: The World's Library Connected, 2011. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.oclc.org/default.htm> >.

RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando Malheiro da – Recursos de Informação: Serviços e Utilizadores. Lisboa: Universidade Aberta, 2010. Temas Universitários, nº 12. ISBN 978-972-674-672-0

RIBEIRO, Fernanda – Debate & Crítica: De Alexandria a Xanadu. In Páginas a&b: arquivos & bibliotecas. Lisboa: Gabinete de Estudos a&b, 2003. p. 139-14. ISSN 0873-5670. 12

RODRIGUES, Eloy [et al.] – RepositóriUM : criação e desenvolvimento do Repositório Institucional da Universidade do Minho. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 8, Estoril, 2004 - “Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão” : actas. [CD-ROM]. [Em linha]. Lisboa : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. ISBN 972-9067-36-8. [Consult. 09-01-2008]. Disponível na www: <URL: <http://hdl.handle.net/1822/422> >

RODRIGUES, Eloy - Acesso livre ao conhecimento: a mudança do sistema de comunicação da ciência e os profissionais de informação. In Cadernos BAD. [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2004. p. 24-35. ISSN 0007-9421 :1 [Consult. 09-01-2008]. Disponível na www: <URL: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/670> >

— - Bibliotecas: os átomos e os bits. In Colóquio As bibliotecas em Transformação integrado no ciclo Cultura em Diálogo. [Em linha]. Lisboa: Ministério da Cultura, Centro Cultural de Belém, 1997. [Consult. 09-03-2008]. Disponível na www: <http://hdl.handle.net/1822/3477>>

— - Bibliotecas virtuais e cibertecários. In Seminário - As Universidades e os Novos Serviços de Informação Electrónica em Rede. [Em linha]. Braga : [s.n.], 1995. [Consult. 09-03-2008]. Disponível na www: <URL: <http://hdl.handle.net/1822/423> >

— - Concretizando o acesso livre à literatura científica: o repositório institucional e a política de auto-arquivo da Universidade do Minho. In Cadernos BAD. [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2005. p. 21-

33. ISSN 0007-9421. 1 [Consult. 09-01-2008]. Disponível na www: <URL: <http://hdl.handle.net/1822/3478> >
- RODRIGUES, Maria João; NEVES, Arminda; GODINHO, Manuel Mira – Para uma Política de Inovação em Portugal. Lisboa, Dom Quixote: 2003. ISBN 972-20-2402-7
- ROSENTHAL, David [et al.] — Requirements for Digital Preservation Systems: a bottom-up approach. [Em linha]. [Consult. 10-05-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.dlib.org/dlib/november05/rosenthal/11rosenthal.html> >
- ROS GARCIA, J. – Documentacion general. Sistemas, redes y centros. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural, p.70
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol – Os Fundamentos da Disciplina Arquivística. Lisboa: Dom Quixote, 1998. ISBN 972-20-1428-5
- ROWLEY, Jennifer - What is Knowledge Management?. In LEE, Hwa-Wei - Knowledge Management and the Role of Libraries. [Em linha]. Washington : Asian Division/Library of Congress, 2005 [Consult. 20-07-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm#8>>
- RUNKEL, Ana Maria - Public libraries in Portugal: the silent revolution. In 66th IFLA Council and General Conference. [Em linha]. Jerusalem, Israel: IFLA, 13-18 Ago. 2000. [Consult. 10-10-2010]. Disponível na www:<URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/147-121e.htm>>
- S**
- SAFFO, Paul – It's the Context, Stupid. [Em linha]. Wired Magazine, nº 2 (Mar.1994) [Consult. 15-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.saffo.com/essays/contextstupid.php>> e <URL: <http://www.wired.com/wired/archive/2.03/context.html> >
- SALAVISA, Isabel; RODRIGUES, Walter; MENDONÇA, Sandro – Inovação e Globalização: Estratégias para o desenvolvimento económico e territorial. Porto: Campos das Letras, 2007
- SANTOS, Maria Luísa F. N. dos – Organização do conhecimento e representação de assuntos: caminhos para uma efectiva recuperação da informação em ambientes de rede. Lisboa: Biblioteca Nacional, 2007. ISBN 978-972-565-412-5
- SANTOS, Paola - Paul Otlet: um pioneiro da organização das redes mundiais de tratamento e difusão da informação registrada. [Em linha]. Ciências da Informação. Brasília, v. 36, n. 2, p. 54-63, (Maio/Ago. 2007) [Consult. 09-01-2011]. Disponível na www: <URL: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/06.pdf> >
- SAORÍN PÉREZ, Tomás – Los Portales Bibliotecarios. Madrid, Arco/Libros S. L., 2004. Instrumenta Bibliologica. ISBN 84-7635-573-4

SARAIVA, Ricardo - OPEN ACCESS in Portugal: A State of the Art Report = Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal. [Em linha]. Minho: Universidade do Minho, 2009. [Consult. 14-06-2010]. Disponível na www: <URL: http://projecto.rcaap.pt/index.php?option=com_remository&Itemid=2&func=download&id=96&chk=b9f5ee54458520e6ec492e37250e6dac&no_html=1&lang=pt >

SCHLOGL, Christian - Information and knowledge management: dimensions and approaches. [Em linha] INFORMATION RESEARCH, 10(4) paper 235, 2005 [Consult. 20.07.2011] Disponível na www: <URL: <http://InformationR.net/ir/10-4/paper235.html> >

SCOLARI, Antonio - Gli standard OSI per le biblioteche: Dalla biblioteca-catalogo alla biblioteca-nodo di rete. In SAORÍN PÉREZ, Tomás - Los Portales Bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004. ISBN 84-7635-573-4

SELGAS, Joaquín; ARMARIO, Fernando - Sistemas y redes de bibliotecas públicas en España. [Em linha]. In: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. [Consult. 24.12.2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp03.htm> >

SENN, J. A. - Sistemas de información para la administración. México: Grupo Editorial Iberoamericano, 1990 In LÓPEZ YEPES, José. Manual de Información y Documentación, Madrid: Pirâmide, 1996, p. 111

SERRANO, Gloria Pérez - Elaboração de Projectos Sociais: Casos práticos. Porto: Porto Editora, 2008. ISBN 978-972-0-34857-9

SERRANO, António; CÂNDIDO, Fialho - Gestão do conhecimento: o novo paradigma das organizações. Lisboa: FCA – Editora de Informática, cop. 2003.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda — Das ciências documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002. 174 p. ISBN 972 -36 -0622 -4

SOUSA, Maria José e NEVES, Ana - Gestão do Conhecimento em Portugal: 2010. [Em linha]. Coimbra: Knowman, 2010. [Consult. 20.07.2011] Disponível na www: <URL: <http://knowman.pt/wp/wp-content/uploads/docs/D2011A-GCemPortugal2010.pdf> >

STEINER, George - O Silêncio dos Livros. Lisboa: Gradiva, 2007. ISBN 978-989-616-191-0

T

TABORDA, Maria João - WIP - World Internet Project. - A utilização de Internet em Portugal. Geneva, ITU: 2010. [Consult. 20-11-2010] Disponível na www: <URL: http://www.unic.pt/images/stories/noticias/Relatorio_LINI_UMIC_InternetPT.pdf >

TAPSOTT, Don. Growing Up Digital: The Rise of the Net Generation. New York: McGraw-Hill, 1998.

TAVARES, Luís Valadares; MATEUS, Abel; CABRAL, Francisco Sarsfield - Reformar Portugal: 17 estratégias de mudança. Lisboa: Oficina do Livro, 2003. ISBN 972-8579-94-2

THIBODEAU, Kenneth - Overview of Technological Approaches to Digital Preservation and Challenges in Coming Years. In *Archivi & Computer: Automazione e Beni Culturali* 10 (2/01): 10-11-09. [Em linha]. [Consult. 10-08-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub107/thibodeau.html> >

TOFFLER, Alvin – A Terceira Vaga. Lisboa: Livros do Brasil, 1984.

TRAMULLAS, Jesus (coord.) - Tendencias en documentación digital. Gijón: Trea, 2006. ISBN 84-9704-270-0. p. 146-147

Teoria da organização. In Infopédia [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2011. [Consult. 2011-09-02]. Disponível na www: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$teoria-da-organizacao](http://www.infopedia.pt/$teoria-da-organizacao)>.

U

UNESCO - Charter on the Preservation of the Digital Heritage. [Em linha]. [Consult. 10-11-2010]. Disponível na www: <URL: http://portal.unesco.org/ci/en/file_download.php/4cc126a2692a22c7c7dcc5ef2e2878c7Charter_en.pdf >

UNIÃO EUROPEIA (EU) - Comissão cria grupo de peritos de alto nível sobre literacia presidido pela Princesa Laurentien dos Países Baixos. [Em linha]. Bruxelas: UE, 2011. [Consult. 20-02-2011] Disponível na www: <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/115&format=HTML&aged=0&language=PT&guiLanguage=en>>

V

VARELA OROL [et. al.] – Redes de Bibliotecas. Boletín de la ANABAD, 1988, vol. 38, nº 1-2, pp. 215-237. In GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa (2006) – Sistemas bibliotecários : Análisis conceptual y estructural, p.69

VIANELLO OSTI, Marina - El hipertexto entre la utopia y la aplicación: identidad, problemática y tendencias de la web. Gijón: Trea, 2004. (Biblioteconomía y administración cultural – 105). ISBN 84-9704-134-8

W

WARNIER, Jean-Pierre - A mundialização da cultura. Lisboa: Editorial Notícias, 2000. ISBN 972-46-1082-9

WATERS, Donald J. - What Are Digital Libraries?. In CLIR Issues. [Em linha]. 4, (1998). [Consult. 09-03-2008]. Disponível na www: <URL: <http://www.clir.org/pubs/issues/issues04.html#dlf> >

WEBB, Colin — Stairways to Digital Heaven? Preserving Oral History Recordings at the National Library of Austrália. [Em linha]. [Consult. 05-08-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/cwebb2.html> >

WESTERN LIBRARY NETWORK – OCLC. [Em linha]. Ohio: The World's Library Connected, 2011. [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.oclc.org/western/>>.

WILSON, Lisa - Bringing Vision to Practice: Planning and Provisioning the New Library Resource Center. In Teacher Librarian, [Em linha]. Vol. 32, Nº 1 (Out. 2004) [Consult. 30-06-2010]. Disponível na www: <URL: <http://www.planets-project.eu/>>

X

Y

YARROW, Alexandra; CLUBB, Barbara; DRAPER, Jennifer-Lynn - International Federation of Library Associations and Institutions (IFLAI) – Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation. [Em linha]. The Hague, IFLA Headquarters, 2008. 50 p., 30 cm. - IFLA Professional Reports: 108. ISBN 978-90-77897-28-7. ISSN 0168-1931 [Consult. 22-05-2010]. Disponível na WWW: <URL: <http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep108.pdf>>

Z

ANEXO 1.

Redes Concelhias de Bibliotecas: breve caracterização

Anexo 1 - Redes Concelhias de Bibliotecas: breve caracterização

Integradas na Rede de Bibliotecas Escolares			
Rede	Ano Formação	Descritivo	Parceiros e respectivas Bibliotecas
Direcção Regional de Educação do Alentejo			
Rede de Bibliotecas de Castro Verde	2010	<p>Constituir uma rede de conhecimento, em simultâneo global e local, respondendo aos desafios da actual sociedade de abertura e compreensão do mundo e de enraizamento e identificação da nossa especificidade cultural, foi a matriz aglutinadora das vontades que levaram à constituição da Rede de Bibliotecas do Concelho de Castro Verde (RBCV).</p> <p>Após várias reuniões e criação dos documentos fundamentais à existência da RBCV, foi assinado um Protocolo, a 23 de Abril, que estabelece os parâmetros de cooperação entre os parceiros.</p> <p>Em cumprimento da missão primordial das bibliotecas de promoção da leitura e de desenvolvimento das literacias dos jovens e da população em geral, a RBCV disponibiliza um catálogo colectivo que integra as bases bibliográficas das bibliotecas do concelho e institui um dispositivo de suporte à educação, à formação, à investigação e à difusão cultural – este Portal.</p> <p>Tal como Castro Verde é uma janela aberta sobre a planície a RBCV pretende ser uma janela aberta ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.</p>	<p>1) Município de Castro Verde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal Manuel da Fonseca Pólo de Entradas Pólo de Casével Bibliobus <p>2) Agrupamento de Escolas de Castro Verde</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Escolar do Agrupamento de Escolas de Castro Verde Biblioteca Escolar da EB1 Castro Verde Biblioteca Escolar da EB1/JI Sta Barbara de Padrões <p>3) Escola Secundária c/ 3º Ciclo de Castro Verde</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Escolar da ES/3 de Castro Verde <p>Rede de Bibliotecas do concelho de Castro Verde <URL: http://www.rbcv.com.pt/></p>
Rede de Bibliotecas de Cuba	2010	<p>A Rede de Bibliotecas do Concelho de Cuba é a abertura a princípios fundamentais da sociedade actual e reveste-se, como tal, de uma importância central: é a inauguração de possibilidades múltiplas de acesso à informação e ao conhecimento. A informatização de catálogos já facilitara a organização dos recursos e informação disponível nas nossas bibliotecas, faltava-nos criar um laço fundamental, o espaço comum que possibilitasse aos diferentes utilizadores da Biblioteca Municipal de Cuba (BMC) e das Bibliotecas Escolares (BE) do concelho aceder aos diferentes recursos online: efectuar pesquisa no catálogo, reservar documentos, consultar informação relevante, consultar a agenda cultural, visitar sítios de interesse....</p> <p>Os utilizadores das BEs, desenvolvem actividades de formação que os tornam mais competentes na pesquisa, selecção e tratamento de informação, competências que poderão continuar a desenvolver enquanto utilizadores da BMC, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida.</p> <p>O portal da RBCC é, consequentemente, a figura que assegura no presente e que assegurará, no futuro, o desenvolvimento das já referidas competências de investigação, aquisição, partilha de conhecimento, pensamento crítico. Proporcionará, além disso, uma maior facilidade de acesso ao enriquecimento pessoal e ao prazer de ler e assume-se como um valor seguro e um investimento fundamental para os utilizadores das bibliotecas do nosso concelho. É uma @posta.com futuro!</p>	<p>1) Município de Cuba:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal de Cuba <p>2) Agrupamento de Escolas de Cuba:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escola EB1/JI Fialho de Almeida Pólo Escolar Faro do Alentejo Pólo Escolar Vila Alva Pólo Escolar Vila Ruiva <p>Rede de Bibliotecas do concelho de Cuba <URL: http://rbcc.cm-cuba.pt/></p>

Rede de Bibliotecas de Ferreira Alentejo	2003	<p>A Rede é formada pelas Bibliotecas Escolares do 1º Ciclo/JI e da EB2,3/S José Gomes Ferreira, do Agrupamento Vertical de Escolas de Ferreira do Alentejo e pela Biblioteca Municipal de Ferreira do Alentejo e resulta de um intenso trabalho de cooperação desenvolvido entre as Bibliotecas Escolares e a Biblioteca Municipal, iniciado em 2003 com a assinatura de um acordo de cooperação entre a Câmara Municipal, a Direcção Regional de Educação do Alentejo e o Agrupamento de Escolas, que criou a Rede de Bibliotecas Escolares no concelho.</p> <p>A RBFA tem como objectivos, não só a disponibilização on-line dos catálogos das Bibliotecas cooperantes, permitindo a localização dos documentos, a exploração pedagógica do catálogo e a gestão adequada das colecções, mas também uma maior partilha de informação e de promoção da leitura e das literacias.</p>	<p>1) Município de Ferreira do Alentejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal de Ferreira do Alentejo <p>2) Agrupamento de Escolas de Ferreira do Alentejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bibliotecas Escolares do 1ºCiclo/JI - Ferreira Alfundão Figueira <p>3) EB2,3/S José Gomes Ferreira</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca da EB 2,3/S José Gomes Ferreira <p>Rede de Bibliotecas do concelho de Ferreira do Alentejo</p> <p><URL: http://www.rbfa.cm-ferreira-alentejo.pt/></p>
Rede de Bibliotecas de Grândola (RBG)	2011	<p>A RBG, define-se como uma estrutura de cooperação aberta à livre participação de todas as bibliotecas do concelho de GRANDOLA, visando o desenvolvimento da ligação entre as escolas dos vários níveis de ensino do concelho e a BM, otimizando actividades e recursos através de uma parceria efectiva que se concretiza na partilha de experiências no âmbito da gestão e dinamização de bibliotecas, numa política coordenada de aquisições e na dinamização do empréstimo interbibliotecas, assente na observância de princípios técnicos (biblioteconómicos e informáticos) uniformizados, através de uma plataforma tecnológica.</p>	<p>1) Município de Grândola:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal de Grândola <p>2) Agrupamento Vertical de Escolas de Grândola:</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Escolar/Centro de Recursos Educativos Escola Básica Integrada D. Jorge de Lencastre <p>3) Escola Secundária António Inácio da Cruz</p> <p>Rede de Bibliotecas do concelho de Grândola</p> <p><URL: http://www.rbggrandola.com.pt/></p>
Direcção Regional de Educação do Algarve			
Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel	2005	<p>A Rede de Bibliotecas de S. Brás de Alportel foi formalizada através de protocolo em 2005:</p> <p>1) Objectivos</p> <ul style="list-style-type: none"> Estimular a leitura Promover o perfil de leitor crítico Fomentar e divulgar projectos artísticos e científicos que visem a criação e a educação de públicos Utilizar modelos normalizados para o intercâmbio de informação entre bibliotecas Valorizar os serviços das bibliotecas 	<p>1) Câmara Municipal de S. Brás de Alportel</p> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal Dr Estanco Louro <p>2) Escolas de São Brás de Alportel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agrupamento Vertical de Escolas de S. Brás de Alportel Escola Secundária José Belchior Viegas Rede de Bibliotecas Escolares Biblioteca Escolar da EB1 nº 2

		<p>2) Factores determinantes na organização em rede. Necessidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intensificação do trabalho em parceria; • Qualificação dos serviços; • Realização de projectos de animação da leitura, de desenvolvimento de competências literárias e de divulgação cultural; • Qualificação dos catálogos • Formação técnica das diferentes equipas de trabalho; • Fortalecimento de sentimentos de pertença, em toda a comunidade, relativamente às bibliotecas e aos recursos que gerem <p>3) Prioridades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer o papel das bibliotecas na comunidade • Promover a leitura e aprendizagem ao longo da vida • Facilitar o acesso à informação • Preservar a herança cultural • Promover normas, directrizes e melhores práticas • Partilhar recursos • Criar e desenvolver um sistema integrado e informatizado de tratamento documental e de gestão de leitores • Implementar projectos que visem a formação de públicos com diferentes perfis culturais • Partilhar custos e esforços dispendidos em todas as actividades da rede <p>4) Oferecer aos membros a oportunidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificação conjunta de actividades; metodologias processuais e estratégias concertadas • Aperfeiçoamento dos conhecimentos profissionais por meio de workshops, seminários e sessões informativas ao longo do tempo • Participação em eventos profissionais que se realizem pontualmente na região • Partilha de pontos de vista, interesses e experiências como outros bibliotecários e outros organismos que trabalham no campo da informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do Centro Escolar • Biblioteca Escolar da EB 2.3 Poeta Bernardo de Passos <p>3) Museus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Museu Etnográfico do Trajo Algarvio <p>4) Associações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação para o Desenvolvimento Local – In Loco <p>Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel</p> <p><URL: http://sba-bibliotecas.pt/></p>
Direcção Regional de Educação do Centro			
Rede de Bibliotecas de Arganil	2007	<p>O Portal das Bibliotecas do Concelho de Arganil é um projecto bem sucedido de parcerias entre Pessoas / Instituições, que consideram a Leitura, as Bibliotecas e o acesso à Informação primordial para elevar os níveis de literacia dos Municípios do Concelho de Arganil. O Entusiasmo e a Alegria com que todos os parceiros têm contribuído para a sua concretização é evidente na Qualidade da informação aqui disponibilizada.</p> <p>O SABE – Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares do Concelho de Arganil, criado por despacho do Sr. Presidente da Câmara Municipal de Arganil de 14 de Janeiro de 2006, é peça fundamental neste trabalho dando sustentabilidade às parcerias criadas.</p> <p>O grupo de trabalho concelhio foi criado em reunião do dia 3 de Março de 2006. Nesta reunião, em que estiveram envolvidos os Presidentes dos executivos da Escola Secundária de Arganil, dos agrupamentos de Arganil e Coja, os Coordenadores e Responsáveis pelas Bibliotecas do Concelho, representantes das Associações de Pais e a Coordenadora do SABE e que foi presidida pelo Sr. Vereador da Cultura, Dr. António Cardoso, foi apresentado o Regulamento do grupo de Trabalho. Este Regulamento foi aprovado por unanimidade, passando o Grupo a exercer em plenitude as suas funções.</p>	<p>1) Câmara Municipal de Arganil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Miguel Torga • Biblioteca Alberto Martins de Carvalho <p>2) Agrupamento de Escolas de Arganil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária de Arganil • Bibliotecas do 2º e 3º CEB de Arganil e Coja • Bibliotecas Escolares de: <ul style="list-style-type: none"> - 1º CEB de Arganil, - Folques, - Benfeita, - Pomares, - Coja,

		<p>Na mesma reunião e de acordo com o Regulamento, foi criado o Grupo Coordenador e a Comissão do 1º Ciclo.</p> <p>Em Abril de 2007 os Presidentes dos Concelhos Executivos das Escolas envolvidas assinaram um protocolo que autorizou os técnicos da Biblioteca Municipal a validarem os registos bibliográficos feitos nas várias bibliotecas escolares.</p> <p>Na reunião do Grupo Coordenador de 11 de Novembro de 2008 foi aprovada a criação da Comissão para o Portal da RBCA, bem como o Protocolo de Cooperação entre a Câmara Municipal de Arganil, a Escola Secundária de Arganil, o Agrupamento de Escolas de Arganil e o Agrupamento de Escolas de Coja para a criação do Portal da Rede de Bibliotecas do Concelho de Arganil assinado pelos respectivos presidentes em 4 de Dezembro de 2008.</p> <p>Que este Portal nos leve a ver mais longe e nos faça crescer, sempre.</p>	<p>- Pombeiro da Beira - S. Martinho da Cortiça, - Sarzedo</p> <p>Rede de Bibliotecas de Arganil <URL: <http://bib-arganil.org/rbca/#>></p>
Rede de Bibliotecas de Cantanhede	2011	<p>A Rede de Bibliotecas de Cantanhede (RBC), formalmente constituída em Janeiro de 2011, tem os seus primórdios no ano de 2005, quando o seu Grupo de Trabalho, formado pelas bibliotecas do concelho, começou a viabilizar dinâmicas colaborativas ao nível de actividades, organização, gestão e disponibilização de recursos documentais.</p> <p>A RBC tem vindo, paulatinamente, a estreitar os laços da partilha, de tal modo que promoveu o presente portal que, para além de proporcionar aos seus utilizadores/leitores notícias sobre as actividades desenvolvidas e a implementar nas bibliotecas do seu município, inclui, em linha, o seu catálogo colectivo, não fosse este o expoente máximo do trabalho individual e colaborativo de uma verdadeira rede de bibliotecas.</p> <p>Desejando-se reforçar e estreitar a ligação entre o Município de Cantanhede, através da sua Biblioteca Municipal, com as direcções dos agrupamentos Marquês de Marialva - Cantanhede, Finisterra (Febres) e Gândara-Mar (Tocha) e da Escola Secundária de Cantanhede, bem como do Centro de Formação da Associação de Escolas Beira Mar, foi assinado um Protocolo de Cooperação. Este consigna os propósitos inerentes à RBC, a qual poderá ainda acolher outros parceiros que pretendam contribuir para a prossecução dos objectivos do referido grupo de trabalho.</p> <p>Sendo a informação um recurso estratégico para a educação, a cidadania, a coesão social e o desenvolvimento económico, é convicção desta Rede que a biblioteca, seja ela pública, escolar ou de outra tipologia, se constitui como um veículo privilegiado de acesso à mesma, desempenhando, concomitantemente, um papel fundamental na aprendizagem ao longo da vida e no desenvolvimento de competências na área das várias literacias, nomeadamente da informação, da leitura, da escrita, tecnológica e digital.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Cantanhede <ul style="list-style-type: none"> • BMC - Biblioteca Municipal de Cantanhede 2) Biblioteca do Agrupamento de Escolas Gândara Mar – Tocha 3) Biblioteca da Escola Secundária de Cantanhede 4) Biblioteca do Agrupamento de Escolas “Finisterra” – Febres 5) Agrupamento de Escolas Marquês de Marialva – Cantanhede <ul style="list-style-type: none"> • BE da Escola Básica Marquês de Marialva (2º/3º CEB) • BE da Escola de Cantanhede Sul (JI/1ºCEB) <p>Rede de Bibliotecas de Cantanhede</p> <p><u>URL:</u>http://www.cm-cantanhede.pt/rbc/Home/</p>
Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal	2008	<p>Rumo à educação do Século XXI, aproximamo-nos da criação de um serviço que dará outras respostas às necessidades emergentes de uma sociedade da informação e do conhecimento, que exige formas diferentes de competências literárias e novas relações com o saber. Apenas mais um passo, uma etapa e simultaneamente um contributo que a Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal pretende oferecer no caminho para a construção de uma verdadeira comunidade de aprendizagem, onde os esforços conjuntos, as sinergias dos diversos parceiros locais, possam contribuir para qualificar processos e inovar ao nível das metodologias educativas e culturais.</p> <p>Uma Rede de cooperação, constituída formalmente em 22 de Abril de 2008, na presença da Dra. Teresa Calçada, que atinge agora uma nova dimensão ao nível da partilha e do trabalho colaborativo entre as diferentes Escolas, Biblioteca Municipal e Museu, com a criação do seu próprio Portal, onde ficará alojado o catálogo colectivo; contribuindo decerto para um conhecimento mais aprofundado dos recursos educativos existentes, mas também permitindo uma gestão mais eficaz, no âmbito concelhio, ao nível documental e informativo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Carregal do Sal <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal • Museu Municipal 2) Agrupamento de Escolas <ul style="list-style-type: none"> • Cabanas de Viriato • Carregal do Sal 3) Escola Secundária de Carregal do Sal

		<p>Consideramos que se trata também de uma resposta concreta às actuais preocupações, onde a tecnologia cada vez mais se associa à própria aprendizagem e à construção de saberes, num processo de mudança que nos obriga a adaptar serviços e atitudes, inclusive as que se relacionam com o conceito de colecção, bem como da promoção de dinâmicas na área das literacias.</p> <p>Mais do que criar um repositório de informação, é nossa intenção provocar a interacção e reforçar formas de comunicação na e com a comunidade, inclusive virtual, que dê sustentabilidade a projectos consistentes de formação de utilizadores (digitais) e seja um meio de partilha de práticas, de promoção da leitura e de difusão cultural.</p>	<p>Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal</p> <p><URL:http://rb.carregal-digital.pt/index.php></p>
Rede de Bibliotecas da Lousã	2009	<p>A Rede de Bibliotecas na Lousã é um único cartão de leitor para esta Rede constituída por quinze bibliotecas (a biblioteca central - sede - e catorze bibliotecas escolares) e outras bibliotecas parceiras, de instituições públicas e privadas da Lousã. Por outro, a disponibilização de um conjunto de informação através das novas tecnologias da informação e da comunicação. Proporcionar uma maior e mais eficiente acessibilidade às Bibliotecas do nosso Concelho. Promover a utilização do livro e da leitura, acompanhados de uma reflexão em torno do que se lê, é exponencialmente potenciador de desenvolvimento, individual e colectivo, do Concelho e do País.</p> <p>Espaço de partilha, de diálogo, de informação, de estabelecimento de parcerias e de sinergias, de conhecimento por excelência.</p>	<p>1) Câmara Municipal da Lousã,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal, <p>2) Agrupamento de Escolas Álvaro Viana de Lemos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jardim-de-Infância e Escola Básica das Levedas • Jardim-de-Infância e Escola Básica de Fontainhas • Jardim-de-Infância e Escola Básica de Foz de Arouce • Jardim-de-Infância e Escola Básica do Freixo • Jardim-de-Infância e Escola Básica dos Pegos • Jardim-de-Infância e Escola Básica da Ponte Velha • Escola Básica de Santa Rita com Jardim-de-Infância <p>3) Agrupamento de Escolas da Lousã</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escola Básica do 2.º e 3.º Ciclos da Lousã, • Escola Básica de Casal de Ermio • Jardim-de-infância e Escola Básica de Casal de Sto António • Escola Básica da Lousã • Jardim de Infância da Lousã • Jardim-de-infância e Escola Básica de Serpins • Escola Básica de Vilarinho <p>4) Escola Secundária da Lousã</p> <p>Rede de Bibliotecas de Lousã</p> <p><URL: http://www.cm-lousa.pt/rblousa/index.php></p>

Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo	2011	<p>Promover a transformação da informação em matéria-prima de todas as actividades e tarefas. Alterar formas de estar, de saber, de fazer. Promover o domínio dos novos recursos, diversificar estratégias, aprender a pesquisar, avaliar, manusear e produzir informação. Alterar o conceito das bibliotecas enquanto depósito de livros para o transformar em centros de pesquisas, acessíveis a qualquer hora, por utilizadores virtuais de praticamente, todos os lugares do mundo, uma "biblioteca sem paredes, para livros sem páginas". Transformar as bibliotecas escolares em núcleos centrais do sistema escolar e as bibliotecas municipais em equipamentos responsáveis pela mudança de hábitos culturais organizando e fornecendo informação nos mais variados suportes, permitindo o acesso a redes de conhecimento. Criação do catálogo concelhio abraçado como um objectivo comum. Dinamização e promoção da leitura e das novas tecnologias da informação como factores primordiais de desenvolvimento dos jovens e dos restantes utilizadores. Satisfazer as necessidades de informação e os interesses dos seus utilizadores, de forma adequada. Professores, Bibliotecários e Coordenadores Interconcelhios constituem, hoje, redes de conhecimento, que são também de valores e afectos, e que procuram aproximar a informação e o leitor; redes que se constituem como portas de acesso ao mundo da informação, tornando-a acessível a todos, contribuindo dessa forma para a criação de uma igualdade de oportunidades e para o desenvolvimento da uma "cidadania activa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Mangualde; <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal de Mangualde, • Biblioteca Municipal de Penalva do Castelo, 2) Agrupamento de Escolas Ana de Castro Osório, <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar EB2.3 de Ana de castro Osório 3) AE de Gomes Eanes de Azurara, <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar EB 2,3 Gomes Eanes de Azurara • Biblioteca Escolar da EB 1 N.º 2 de Mangualde 4) Escola Secundária Felismina Alcântara, <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária Felismina de Alcântara 5) AE de Penalva do Castelo, <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar da EBI Ínsua 6) Escola Básica e Secundária de Penalva do Castelo <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola 2, 3/S de Penalva do Castelo 7) Centro de Formação de Associação de Escolas dos Concelhos de Nelas, Mangualde, Penalva do Castelo, Sátão e Vila Nova de Paiva <p>Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo <URL: http://rbm.cmmangualde.pt/ ></p>
Rede de Bibliotecas da Mealhada	2008	<p>A missão da RBM é promover o desenvolvimento de projectos/actividades concertadas mediante uma estratégia de rentabilização e de partilha de recursos e de trabalho colaborativo entre Bibliotecas Escolares e a Biblioteca Municipal. Num cumprimento da sua missão a RBM tem como desafio a construção de uma plataforma interactiva digital que possa disponibilizar serviços de proximidade em linha a todos os utilizadores, facilitando o desenvolvimento de uma verdadeira comunidade de aprendizagem. Dos objectivos a que nos propomos salientamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criação de um Portal, que funcione como plataforma interactiva, que efective o acesso à informação em diversos suportes e estimule a produção e difusão das acções desenvolvidas colaborativamente, estimulando a partilha e a cooperação. • Enriquecimento do Catálogo Colectivo e sua disponibilização online, como forma de promover um mais rápido acesso aos recursos documentais e simultaneamente uma gestão integrada da colecção ao nível concelhio; • Fomento de uma política coordenada de aquisições que visem a optimização de recursos, o incentivo ao empréstimo interbibliotecário e a dinamização de acções que promovam a literacia da informação e incentivem a leitura e a escrita criativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Mealhada <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal de Mealhada • Bibliomealhada 2) Agrupamento de Escolas da Mealhada <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária da Mealhada • Biblioteca da EB23 Mealhada • Biblioteca EB23 Pampilhosa • Biblioteca do Centro Educativo da Pampilhosa • Biblioteca da EB1 Barcouço 3) Escola Profissional Vasconcellos Lebre <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Profissional da Mealhada (Vasconcellos Lebre) 4) Junta de Freguesia da Pampilhosa <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Junta de Freguesia da Pampilhosa <p>Rede de Bibliotecas da Mealhada <URL: http://www.cm-mealhada.pt/redebm/></p>

Rede de Bibliotecas de Miranda do Corvo	2010	<p>O momento de mudança actual, em que se configuram novas formas de organização social e económica baseadas em profundas mudanças tecnológicas, obriga a uma reengenharia dos sistemas de educação formal.</p> <p>Existe hoje uma superabundância de informação, pelo que ensinar e dispor de ferramentas que ajudem a seleccionar, avaliar e ao aproveitamento útil da informação para resolver problemas e induzir a procura de soluções criativas, torna-se imprescindível.</p> <p>Movidos por este desafio, o Grupo de Trabalho das Bibliotecas do Concelho de Miranda do Corvo (GT-BMC) de Miranda do Corvo decidiu criar um portal tendo em vista a construção de uma verdadeira comunidade de aprendizagem, pondo as sinergias dos parceiros ao serviço da inovação no campo das metodologias educativas e dos hábitos culturais.</p> <p>Esta rede do conhecimento é o resultado do trabalho cooperativo entre a Biblioteca Municipal Miguel Torga e as Bibliotecas Escolares do concelho, procurando responder às actuais preocupações, onde a tecnologia está cada vez mais associada à construção de saberes, obrigando a criar novos serviços e a adoptar novas atitudes.</p> <p>O Portal das Bibliotecas de Miranda do Corvo é muito mais do que um repositório de informação, é uma plataforma que pretende reforçar a comunicação na comunidade – local, educativa mas também virtual –, dar visibilidade a projectos consistentes e sustentados de promoção da leitura e da cultura em geral e, simultaneamente, um veículo de difusão de boas práticas educativas e culturais.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Miranda do Corvo <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Miguel Torga 2) Agrupamento de Escolas de Miranda do Corvo <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Manuel Alegre da EB 2.3 C/ Sec. José Falcão • Biblioteca da Escola EBI/JI Prof. Doutor Ferrer Correia • Biblioteca Escolar (BE) da EB1 de Semide • Biblioteca Escolar (BE) do Centro Educativo de Miranda do Corvo (EB1 Nº2 de Miranda do Corvo) • Biblioteca Escolar (BE) da EB1 de Rio de Vide • Biblioteca Escolar (BE) da EB1 de Lamas • Biblioteca Escolar (BE) da EB1 Casa do Gaiato • Biblioteca Escolar da Escola Pereira 3) Fundação ADFP <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Itinerante <p>Rede de Bibliotecas de Miranda do Corvo <URL: http://rb.mirandadocorvo.com/></p>
Rede de Bibliotecas de Nelas	2002	<p>A rede foi progressivamente consolidando um caminho de trabalho colaborativo que se reproduziu em iniciativas conjuntas nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ao nível da motivação para a leitura; • apoio ao currículo e literacia da informação; • constituição de um Grupo de Trabalho envolvendo a biblioteca municipal e as escolares e a definição de linhas de acção estratégicas, orientadas para a construção de uma comunidade de aprendizagem; • integração anual das linhas de acção definidas pelo grupo de trabalho num plano de actividades, com o intuito de se transformar num instrumento agregador de sinergias múltiplas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Nelas <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal de Nelas 2) Agrupamento de Escolas Dr. Fortunato de Almeida <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do 1ºCEB/JI de Nelas • Biblioteca da Escola Básica do 2º e 3º Ciclos Dr. Fortunato de Almeida 3) Agrupamento de Escolas de Canas de Senhorim <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar do 1ºCiclo e Pré • Biblioteca Escolar da Escola EB 2,3/S Engº Dionísio A. Cunha de Canas de Senhorim 4) Biblioteca da escola Secundária de Nelas 5) Biblioteca do centro de Formação EDUFOR 6) Biblioteca da Associação Cultural e Desportiva de Vilar Seco <p>Rede de Bibliotecas de Nelas <URL: http://www.cm-nelas.pt/portal/page?_pageid=604.8580690&_dad=portal&_schema=PORTAL></p>

Rede de Bibliotecas de Pombal	2010	<p>Convictos da importância dos desafios da Sociedade actual, Professores e Educadores do concelho de Pombal, cooperam com a Biblioteca Municipal para fazerem de uma grande rede (a das vontades) outra rede maior e melhor (a do conhecimento).</p> <p>A Rede de Bibliotecas de Pombal (Biblioteca Municipal e Bibliotecas Escolares) é sem dúvida uma realidade, baseada num trabalho contínuo de persistência, dinamização, promoção e divulgação de práticas que permitem dotar os seus leitores e utilizadores de competências nos domínios da informação e da literacia. Ao longo destes últimos anos, o trabalho em equipa aproximou as nossas escolas na dinamização e promoção da leitura como factor primordial das aprendizagens, assumindo-se as Bibliotecas como pequenos/grandes centros de recursos, potenciando, dessa forma, a formação de utilizadores em competências documentais.</p> <p>Neste contexto, as Bibliotecas recriaram-se e inovaram-se, trilhando um caminho comum, no sentido de ajudar os jovens e os demais utilizadores a saberem procurar e pesquisar informação.</p> <p>Professores, Bibliotecários e Coordenadores Interconcelhios constituem, hoje, equipas capazes que visam proporcionar aos nossos leitores e utilizadores o prazer da leitura e as tais práticas de literacia que, decerto, contribuirão para uma "cidadania activa e eficiente".</p> <p>A Rede de Bibliotecas de Pombal assume, agora, uma posição de vanguarda na gestão partilhada de recursos, através de um conjunto de meios inovadores que aproximam, cada vez mais, a informação e o leitor.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Pombal 2) Escola Secundária com 3º Ciclo de Pombal 3) Agrupamento de escolas Gualdim Pais 4) Agrupamento de escolas de Pombal 5) Agrupamento de escolas da Guia 6) Instituto D. João V 7) Centro de Formação da Associação de Escolas do Mar ao Zêzere <p>(No sítio não estão listadas as bibliotecas que pertencem à rede)</p> <p>Rede de Bibliotecas de Pombal <URL: http://rbp.cm-pombal.pt/></p>
Rede de Bibliotecas de Santa Comba Dão		<p>A cooperação em rede tem como objectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a ligação entre as bibliotecas das escolas de vários graus de ensino e destas com a biblioteca Municipal; • Partilhar recursos documentais; • Desenvolver, em cooperação, as colecções ao nível concelhio; • Criar os documentos normativos; • Alargar a acção das bibliotecas às escolas que integram o mesmo Agrupamento e à comunidade local; • Desenvolver uma rede concelhia de divulgação de informação 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Santa Comba Dão <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Alves Mateus 2) Agrupamento Escolar de Santa Comba Dão <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária de SCD • Biblioteca da EB2,3 de SCD • Centro Educativo do Centro de SCD • Centro Educativo do Sul de SCD • Centro Escolar do Norte <p>Rede de Bibliotecas de Santa Comba Dão <URL: http://www.cm-santacombadao.pt/rbscd/></p>
Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva	2010	<p>A Rede de Bibliotecas (Municipais e Escolares) dos concelhos do Sátão e Vila Nova de Paiva é o resultado de um projecto de parcerias que une sinergias múltiplas de Pessoas e Instituições que têm como objectivo essencial o desenvolvimento dos níveis de literacia dos munícipes destes concelhos através do acesso à informação, à promoção da leitura e da escrita.</p> <p>A transformação que se vive neste momento, o crescente domínio da tecnologia em todas as actividades e tarefas, altera formas de estar, de saber, de fazer, isto é, modifica os modelos éticos, legais, estéticos, culturais, profissionais. Ao falarmos de bibliotecas na sociedade actual é imperioso referirmo-nos ao seu papel no desenvolvimento de competências para a aprendizagem ao longo da vida, permitindo que se adquiram técnicas autónomas de pesquisa, selecção,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de de Vila Nova de Paiva <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro 2) Câmara Municipal de Sátão <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro 3) Escola Secundária Frei Rosa Viterbo <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária Frei Rosa Viterbo 4) Escola Secundária de Vila Nova de Paiva 5) Biblioteca Escolar / CRE 6) Agrupamento de Escolas de Sátão

		<p>avaliação e produção de informação. A biblioteca deixou de ser um depósito de livros para se transformar num centro de pesquisas, acessível a qualquer hora, por utilizadores virtuais de praticamente, todos os lugares do mundo, "biblioteca sem paredes, para livros sem páginas". É neste sentido que a Rede de Bibliotecas Escolares propõe a criação de portais concelhios que disponibilizam o acesso aos catálogos e às informações das bibliotecas municipais e escolares de vários concelhos.</p> <p>Sendo as funções das bibliotecas escolares e das bibliotecas municipais coincidentes nos seus objectivos pedagógicos, informativo e recreativo é absolutamente justificado o trabalho em conjunto destas instituições. A receptividade e entusiasmo demonstrados por todos os parceiros da Rede de Bibliotecas do Sátão e de Vila Nova de Paiva em abraçar este projecto contribuíram para a sua concretização que se materializa neste portal, uma iniciativa de partilha, colaboração e comunhão de ideias unidas na essência, embora, por vezes, distante temporal e espacialmente. Professores, Bibliotecários e Coordenadores Interconcelhios constituem, hoje, equipas que possibilitam o desenvolvimento de projectos que favoreçam redes de trabalho colaborativo aproximando pessoas e instituições educativas e culturais de âmbito local/regional e tendo como desiderato contribuir para uma sociedade mais informada na qual os indivíduos podem exercer plenamente uma "cidadania activa e eficiente".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escola EB2,3 Sátão • Biblioteca da Escola EB1 Sátão <p>7) Agrupamento de Escolas Vertical de Ferreira de Aves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola EB2,3 Ferreira de Aves <p>8) Agrup. Esc. Aquilino Ribeiro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar Aquilino Ribeiro <p>Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva</p> <p><URL: http://rbs.cm-satao.pt/></p>
Rede de Bibliotecas de Seia	Não se descortina	<p>A RBEMS tem como finalidade disponibilizar on-line (www.cm-seia.pt/rbems) os catálogos das bibliotecas que a integram, permitindo a exploração pedagógica dos mesmos, bem como uma maior partilha de informação e promoção da leitura. São ainda objectivos da RBEMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - criar e dar continuidade à organização e gestão de projectos de intervenção e cooperação na área das bibliotecas escolares; - fomentar a ligação inter-escolas dos vários graus de ensino e potencializar recursos através de uma partilha e cooperação efectivas; - promover a troca de experiência, entre os seus membros, no âmbito da organização, gestão, animação e dinamização das bibliotecas escolares; - desenvolver nas escolas, em colaboração com a Biblioteca Municipal e as entidades formadoras, actividades de formação / informação e autoformação nos domínios da biblioteconomia, animação, dinamização e promoção da leitura e tecnologias da informação e comunicação; - dar cumprimento aos objectivos do PNL 	<p>1) Câmara Municipal de Seia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal • Centro de Documentação do CISE • Museu do Brinquedo <p>2) Escola Evaristo Nogueira</p> <p>3) Agrupamento de Escolas Guilherme Correia de Carvalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar do Centro Escolar de Seia • Biblioteca Escolar da EB2/3 Dr. Guilherme Correia de Carvalho • Biblioteca Escolar do Centro Escolar de S. Romão • Biblioteca Escolar da EB1 de Sandomil • Biblioteca Escolar da EB2/3 Dr. Reis Leitão <p>4) Agrupamento de Escolas de Seia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar da Escola Secundária de Seia • Biblioteca Escolar da EB2/3 Dr. Abranches Ferrão • Biblioteca Escolar da EB1 de Paranhos • Biblioteca Escolar da EB2/3 de Tourais/Paranhos <p>Rede de Bibliotecas de Seia</p> <p><URL: http://www.cm-seia.pt/rbems/></p>

Rede de Bibliotecas de Tábua	Jan.2009	<p>Apresentados os objectivos da Rede de Bibliotecas de Tábua (RBTb), facilmente se percepção que a mesma é o resultado de sinergias múltiplas que envolvem os mais diversos actores, mas sobretudo a consequência de um trabalho cooperativo entre a Biblioteca Pública de Tábua e as Bibliotecas Escolares do concelho que progressivamente foram integrando o programa Rede de Bibliotecas Escolares do Ministério da Educação. Se as funções de uma e das outras acabam por ser coincidentes nos campos informativos, pedagógico e de recreação, não havia como trabalhar separadamente; Porque só deste modo se poupam energias e recursos, se desenvolvem projectos continuados que favoreçam redes de trabalho colaborativo incentivando o acesso à informação e a promoção das diversas literacias nos diferentes níveis de ensino.</p> <p>Movidos pelos desafios que se colocam actualmente aos nossos jovens, procurámos ao longo dos últimos anos aproximar pessoas e instituições educativas e culturais de âmbito local, e sempre que oportuno estendendo as parcerias a um nível geográfico mais alargado, tendo como premissa contribuir para uma sociedade mais informada e para indivíduos info-incluídos.</p> <p>Acreditamos estar no caminho certo, no centro de uma rede de intercepções onde se inclui o pensamento a estratégia e a acção, patente não apenas nas actividades dinamizadas conjuntamente, mas na produção de documentação uniformizadora. Pelo que continuaremos a agir, para que de uma simples rede de pessoas e do acesso físico à informação se passe para uma <i>rede</i> de verdadeiro acesso ao conhecimento, na qual as oportunidades criadas pelas tecnologias da informação e comunicação não serão descuradas. E neste trilho comum (de professores, professores-bibliotecários e bibliotecários) que vamos percorrendo, certamente que as Bibliotecas sairão renovadas se souberem acompanhar os <i>ritmos do tempo</i> e a rede de intercepções que necessariamente se exige ao nível da educação.</p> <p>"Se quiseres um ano de prosperidade semeia cereais. Se quiseres dez anos de prosperidade planta árvores. Se quiseres cem anos de prosperidade educa os homens.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Tábua <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal de Tábua 2) Agrupamento das Escolas de Tábua <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do Agrupamento das Escolas de Tábua 3) Agrupamento das Escolas de Midões <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do Agrupamento das Escolas de Midões 4) Escola Secundária de Tábua <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária de Tábua <p>Rede de Bibliotecas de Tábua <URL: http://rbtb.cm-tabua.pt/></p>
Rede de Bibliotecas de Tondela	2008	<p>Tondela tem uma Rede de Bibliotecas que cobre todo o Concelho. Entre 2001 e 2010 inaugurou-se uma nova Biblioteca Municipal, sete bibliotecas escolares do primeiro ciclo entraram em funcionamento, construiu-se uma nova Escola Secundária, renovou-se um Centro Escolar. Foi feito um esforço no sentido de qualificar os professores e os auxiliares que trabalham nas bibliotecas. A utilização e as formas de estar e de pensar a biblioteca modificaram-se.</p> <p>A autarquia investiu na renovação dos edifícios, transformando as bibliotecas em espaços amplos, abertos e multifuncionais e na aquisição de software e de fundos documentais, nomeadamente livros do Plano Nacional de Leitura, para as escolas.</p> <p>O portal é o ponto de convergência do trabalho realizado pela Biblioteca Municipal com as restantes bibliotecas da Rede de Bibliotecas de Tondela em actividades que envolvem a autarquia, quatro Agrupamentos de Escolas, duas Escolas Secundárias, uma Escola Profissional e um Centro de Formação.</p> <p>O portal da RBT dá acesso ao catálogo das Bibliotecas da Rede, às informações e notícias das bibliotecas cooperantes, aos documentos técnicos e normativos que regulamentam o trabalho colectivo e a partilha de recursos e a um reportório de recursos educativos on-line.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Câmara Municipal de Tondela <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Tomaz Ribeiro 2) Agrupamento Campo de Besteiros <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola EB23 de Campo de Besteiros • Biblioteca EB 0,1 do Campo de Besteiros • Biblioteca da Escola EB1 de Santiago de Besteiros 3) Agrupamento do Caramulo <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do Agrupamento de Escolas do Caramulo • Biblioteca EB 1 de S. João do Monte 4) Agrupamento de Lajeosa do Dão <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca EB2,3 da Lajeosa do Dão • Biblioteca EB0,1 da Lajeosa do Dão 5) Agrupamento de Tondela

			<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca EB 1,2 de Tondela • Biblioteca EB1 de Canas de Santa Maria • Biblioteca EB1 da Pedra da Vista • Biblioteca EB1 de Tonda • Biblioteca da Escola Secundária de Molelos <p>6) Escola Secundária de Tondela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária de Tondela <p>7) Escola profissional de Tondela</p> <p>8) Centro de Formação Tomás Ribeiro</p> <p>Rede de Bibliotecas de Tondela <URL: http://www.rbtondela.org/></p>
Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo			
Rede de Bibliotecas de Alcochete	Set/09	<p>A RBAL, <i>Rede de Bibliotecas de Alcochete</i>, foi constituída na sequência do <u>Programa para a Criação de Catálogos Colectivos da Rede de Bibliotecas Escolares</u> (PCCRBE). Fazem parte da RBAL a Biblioteca de Alcochete, as Bibliotecas Escolares do Concelho, a saber, Biblioteca Escolar da Restauração, Biblioteca D. Manuel I e Biblioteca da Escola Secundária e a Biblioteca da Junta de Freguesia do Samouco.</p> <p>MISSÃO A missão da RBAL é organizar, gerir projectos/actividades comuns e disponibilizar recursos documentais, através de uma plataforma tecnológica designada por portal, que permite o acesso ao catálogo colectivo concelhio, com base numa estrutura de cooperação aberta à participação de todas as bibliotecas do concelho de Alcochete.</p> <p>VISÃO A nossa visão é o alargamento da rede e da satisfação dos parceiros e de todos os utilizadores, mediante o desenvolvimento de uma política coordenada de aquisições, pela compatibilização e troca de informação bibliográfica e pela dinamização do empréstimo interbibliotecas através de uma plataforma tecnológica interactiva (Web 2.0).</p> <p>VALORES Os nossos valores fundamentais são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a <u>universalidade</u>, já que a RBAL é um espaço de todos e para todos e que promove o acesso gratuito, autónomo e diferenciado à informação, numa ampla oferta de conteúdos, suportes e formas de consumo; • a <u>ética</u> e a <u>transparência</u>, patentes no respeito pelos valores e normas comuns e pela adopção de uma postura clara e transparente ao nível da gestão - planeamento e prestação de contas, regulamentação do funcionamento, entre outra informação – que evidencie uma acção consonante com os valores defendidos; • a <u>cooperação</u> e a <u>partilha</u>, de recursos, informação e conhecimento, entre os seus membros, no âmbito da organização, gestão e animação das Bibliotecas da rede concelhia, valorizando o trabalho colectivo mas também a individualidade de cada parceiro ao respeitar as suas especificidades e missão próprias; • a <u>melhoria contínua</u> na busca de uma maior eficiência e satisfação dos parceiros e dos utilizadores; • a <u>preservação do ambiente</u> através de práticas que promovam a conservação dos recursos naturais (diminuição dos consumos e promoção da sua reutilização e reciclagem), a educação ambiental e o bem-estar. 	<p>1) Câmara Municipal de Alcochete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de Alcochete <p>2) Junta de Freguesia do Samouco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Junta de Freguesia do Samouco <p>3) Agrupamento Vertical de Escolas de Alcochete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Escolar da Restauração • Biblioteca Escolar D. Manuel I <p>4) Escola Secundária de Alcochete</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca da Escola Secundária de Alcochete <p>Rede de Bibliotecas de Alcochete <URL: http://www.rbal.com.pt/index.html></p>

Rede de Bibliotecas de Mafra	2009	<p>A Rede de Bibliotecas Escolares de Mafra é uma estrutura de colaboração, aberta à livre participação de todas as Bibliotecas/ Centros de Recursos do Concelho de Mafra.</p> <p>Visa o desenvolvimento da ligação entre as escolas dos vários níveis de ensino e a Biblioteca Municipal, optimizando actividades e recursos por meio de uma parceria efectiva que se concretiza na partilha de experiências no âmbito da gestão e dinamização de bibliotecas, inserida numa política coordenada de aquisições e na dinamização do empréstimo interbibliotecas, assente na observância de princípios técnicos (biblioteconómicos e informáticos) uniformizados, através desta plataforma tecnológica.</p> <p>São objectivos da Rede de Bibliotecas Escolares de Mafra:</p> <p>a) Criar e dar continuidade à organização e gestão de projectos de intervenção e colaboração na área das Bibliotecas/ Centros de Recursos Educativos;</p> <p>b) Promover e estreitar a ligação entre os responsáveis da comunidade educativa local, a Câmara Municipal, e/ ou outros parceiros tidos por convenientes na prossecução dos objectivos das bibliotecas escolares;</p> <p>c) Promover a troca de experiências no âmbito da organização, gestão e dinamização das Bibliotecas da rede Concelhia;</p> <p>d) Produzir materiais com vista à melhoria do funcionamento das bibliotecas escolares, ao desenvolvimento da literacia da informação e à promoção da leitura e da escrita criativa;</p> <p>e) Constituir e manter online o Catálogo Colectivo das Bibliotecas Escolares/ Centros de Recursos das Escolas/Agrupamentos de Escolas do Concelho de Mafra;</p> <p>f) Fomentar o empréstimo interbibliotecas e políticas de aquisições concertadas;</p> <p>g) Servir de suporte à investigação, à formação e à difusão cultural;</p> <p>h) Dinamizar actividades que promovam as bibliotecas escolares, traduzidas por encontros, seminários, publicações, formação, etc..</p>	<p>1) Câmara Municipal de Mafra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal da Ericeira • Biblioteca Municipal da Malveira • Biblioteca Municipal da Venda do Pinheiro • Biblioteca Municipal da Encarnação • Biblioteca Municipal de Cheleiros • Biblioteca Municipal de Vila Franca do Rosário <p>2) Agrupamento de Escolas de Mafra tem as seguintes bibliotecas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EB2,3 de Mafra • EB1 Hélia Correia • EB1/JI das Freguesias de Igreja Nova e Cheleiros • EB1/JI Dr. Sanches de Brito <p>3) Agrupamento de Escolas Professor Armando de Lucena tem as seguintes bibliotecas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EB2,3 Professor Armando de Lucena • EB1/JI Artur Patrocínio • EB1/JI da Malveira • EB1/JI São Miguel <p>4) Escola Secundária José Saramago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Recursos Drª Maria Barros <p>5) Agrupamento de Escolas da Venda do Pinheiro tem as seguintes bibliotecas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EB2,3 da Venda do Pinheiro • EB1 da Venda do Pinheiro • EB1/JI de Santo Estêvão • EB1/JI Prof. João Dias Agudo, Póvoa da Galega <p>6) Agrupamento Vertical de Escolas da Ericeira tem as seguintes bibliotecas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EB2,3 António Bento Franco • EB1 da Encarnação • EB1/JI da Ericeira • EB1/JI da Freguesia da Carvoeira • EB1/JI da Freguesia de Santo Isidoro <p>Rede de Bibliotecas de Mafra <URL: http://www.cm-mafra.pt/rbem/index.asp></p>
Direcção Regional de Educação do Norte			
Rede de Bibliotecas Basto e Barroso	2008	Inseridas na Sociedade da Informação, as Bibliotecas Escolares e Municipais da região de Basto e de Barroso não lhe podiam ficar indiferentes. Por isso, nasceu a ideia de criar uma rede regional	1) Centros de Formação da Rede

		<p>de partilha de informação que pudesse aproximar a comunidade de leitores desta região ao Conhecimento. Este espaço digital pretende ajudar a aumentar o conhecimento geral sobre livros, autores, bibliografias, acontecimentos culturais, científicos, dentro da nossa zona de influência. Pretende ainda ser um espaço de comunicação e partilha de informação que fomenta práticas de literacia que, temos a certeza, contribuirão para incrementar os valores de cidadania numa sociedade tão carente como a nossa. Todavia, e apesar disto, o que nos move, na realidade, é algo muito mais difícil de atingir. Primeiro, consciencializar as pessoas da região de Basto e Barroso que o simples facto de existir muita informação disponível, fruto da revolução informacional que vivemos actualmente, não significa que exista conhecimento, esclarecimento, compreensão, pensamento crítico, sabedoria intemporal ou mente instruída. Depois, conseguirmos ter capacidade profissional para disponibilizar os recursos correctos (humanos e materiais) tendo como único objectivo vencermos a difícil batalha pelo Conhecimento a qual esperamos vencer. Estamos convencidos que a RB-BB cumprirá o seu papel.</p> <p>Órgãos Sociais Centro de Formação de Basto Escolas e Jardins-de-infância dos concelhos de Mondim de Basto, Ribeira de Pena, Celorico de Basto, Cabeceiras de Basto e Montalegre. Bibliotecas Municipais de Mondim de Basto, Ribeira de Pena, Celorico de Basto, Cabeceiras de Basto e Montalegre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Formação de Basto <p>2) Municípios da Rede</p> <ul style="list-style-type: none"> • BM Celorico de Basto • BM Montalegre • RB Montalegre • BM Ribeira de Pena • BM Mondim de Basto <p>3) Escolas da Rede</p> <ul style="list-style-type: none"> • BE Cerva • BE Ribeira de Pena • BE/ EB 2,3 de Gandarela • BE Mondim de Basto • BE/AGR Celorico de Basto • BE Ribeira de Pena • BE EB1 Mota • BE CE Celorico • BE Refojos de Basto • BE EB do Arco de Baúlhe • BE/CRE Celorico <p>Rede de Bibliotecas Basto e Barroso <URL: http://www.rb-bb.net/></p>
Rede de Bibliotecas de Esposende	2003	<p>Em 2003, foi assinado um Acordo de Cooperação entre o Ministério da Educação, a Câmara Municipal de Esposende e os Agrupamentos de Escolas do Concelho de Esposende, com vista à criação de Bibliotecas Escolares e um Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE).</p> <p>Devido ao número crescente de Bibliotecas Escolares e Não Escolares no concelho, tornou-se urgente sistematizar procedimentos e rentabilizar recursos, num efectivo trabalho de cooperação, que permita uma intervenção integrada, a nível local, em prol da leitura.</p> <p>Neste sentido, foi assinado um Protocolo de Colaboração entre a Câmara Municipal e os restantes parceiros, com o objectivo de criar a Rede de Bibliotecas do Concelho de Esposende, no dia 17 de Junho de 2010.</p>	<p>1) Câmara Municipal de Esposende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal Manuel Boaventura <p>2) Agrupamento de Escolas de Apúlia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de Apúlia <p>3) Agrupamento Vertical de Escolas António Correia de Oliveira</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca do Agrupamento de Escolas António Correia de Oliveira <p>4) Agrupamento Vertical de Escolas de Marinhãs</p> <p>5) Escola Secundária Henrique Medina</p> <p>6) Agrupamento de Escolas Terras do Baixo Neiva</p> <p>Rede de Bibliotecas de Esposende <URL: http://www.cm-esposende.pt/rede/></p>
Rede de Bibliotecas de Lousada	-	<p>No actual contexto da Sociedade de Informação as Redes Colaborativas e as Comunidades Práticas de Aprendizagem são recursos essenciais para o desenvolvimento das Bibliotecas Públicas e Escolares nos seguintes aspectos: gestão partilhada da colecção, difusão da informação, agilização dos serviços, aprendizagem permanente, proximidade com o utilizador, normalização de procedimentos, desenvolvimento das identidades, partilha de recursos e empréstimo interbibliotecas". (In PCCRBE-Orientações para a criação de uma rede de catálogos. Lisboa: RBE, 2007)</p> <p>A Rede de Bibliotecas de Lousada é o resultado da contribuição da Biblioteca Municipal e de</p>	<p>1) Câmara Municipal de Lousada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Municipal <p>2) Escola Secundária de Lousada</p> <p>3) Agrupamento de Lousada Centro</p> <p>4) Agrupamento de Lousada Oeste</p> <p>5) Agrupamento de Lousada Norte</p> <p>6) Agrupamento de Lousada Este</p> <p>No portal não é perceptível quantas bibliotecas escolares</p>

		todas as bibliotecas escolares que, com base nestes princípios, se empenham numa dinâmica de cooperação e serviço público.	existem ou as suas designações Rede de Bibliotecas de Lousada <URL: http://195.23.11.143/rbl/ >
Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros	-	A actual sociedade, cujo arquétipo se fundamenta em redes de comunicação, constituindo estas a nova morfologia social, é já uma realidade. A organização funcional, embora não estrutural, em rede, tudo indica intensificar-se-á nos próximos anos sustentando-se num trabalho plural e colaborativo. Tendo em conta esta nova sociedade as bibliotecas do concelho de Macedo de Cavaleiros criaram a rede concelhia de bibliotecas. Integram a rede a Biblioteca Municipal, o Serviço de Documentação e Informação do Instituto Piaget e as Bibliotecas Escolares do Agrupamento Vertical de Escolas de Macedo de Cavaleiros.	<ol style="list-style-type: none"> Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal Agrupamento Vertical de Escolas de Macedo de Cavaleiros Instituto Piaget <p>Não existe um portal nem sequer um site apenas está disponível no site da CMMC o plano de actividades para 2010/2011</p> <p>Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros URL:http://www.cm-macedodecavaleiros.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=35834</p>
Rede de Bibliotecas de Peso da Régua	2011	A Rede de Bibliotecas do Peso da Régua define-se como uma estrutura de cooperação aberta à livre participação de todos os Centros de Recursos de Documentação e Informação do concelho do Peso da Régua, visando o fomento de uma política coordenada de aquisições, a compatibilização e a troca de informação bibliográfica e a dinamização do empréstimo interbibliotecas, assente na observância de princípios técnicos (biblioteconómicos e informáticos) comuns, através de uma plataforma tecnológica.	<ol style="list-style-type: none"> Câmara Municipal do Peso da Régua <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal do Peso da Régua Agrupamento de Escolas João Araújo Correia <ul style="list-style-type: none"> BE/CRE do Centro Escolar da Alameda BE/CRE do Centro Escolar das Alagoas BE/CRE Escola Básica 2,3 do Peso da Régua BE/CRE Escola Secundária Dr. João Araújo Correia Escola Profissional de Desenvolvimento Rural do Rodo <ul style="list-style-type: none"> BE/CRE Escola Profissional de Desenvolvimento Rural do Rodo Museu do Douro <ul style="list-style-type: none"> Arquivo e biblioteca do Museu do Douro <p>Rede de Bibliotecas de Peso da Régua <URL: http://rbpr.cm-pesoregua.pt/></p>
Rede de Bibliotecas Escolares do Porto	2005	Várias escolas de diferentes níveis de ensino do distrito do Porto iniciaram, em 2005, o projecto Rede de Bibliotecas Escolares do Porto (RBEP) com base numa plataforma de Internet, apoiadas pelo PRODEP e pelo Centro de Formação João de Deus. Entre este último e a Câmara Municipal do Porto foi assinado um <u>protocolo</u> que estabelece os parâmetros de cooperação entre ambos, nomeadamente a integração das escolas do 1º ciclo do ensino básico na RBEP.	<ol style="list-style-type: none"> Câmara Municipal do Porto Agrupamento Vertical de Escolas Augusto Gil Centro de Formação João de Deus Direcção Regional de Educação do Norte Centro de Recursos e Investigação para a Literatura Infantil

		<p>Os intervenientes neste projecto são professores coordenadores das bibliotecas, movidos pela vontade de melhorar a qualidade do ensino, proporcionar melhores condições de aprendizagem, promover a leitura, ... Estas motivações foram legitimadas e reforçadas a partir do momento em que o Governo lançou o Plano Nacional de Leitura, indo de encontro aos pressupostos e desideratos que estiveram na base da criação da RBEP. Pela sua natureza, localização e especificidade, as Bibliotecas Escolares são, sem dúvida, aquelas que maior contributo poderão dar para aumentar os níveis de literacia dos jovens em particular e da população em geral.</p> <p>Neste projecto já está disponível para toda a comunidade um catálogo colectivo que integra as bases bibliográficas das bibliotecas da RBEP, a partilha de documentos, 'e-Livros', imagens, notícias. Para além de facultar instrumentos e conteúdos mediadores de leitura, proporcionando um apoio directo e on-line a práticas promotoras de leitura na escola</p> <p>O estabelecimento desta Rede permite ainda racionalizar custos; fomentar o alargamento e a troca de recursos; realizar iniciativas conjuntas de divulgação, animação e formação aberta à comunidade; valorizar, tornar visível e apoiar o esforço de profissionais e instituições com intervenção na área da leitura; estabelecer parcerias e procurar desenvolver acções concertadas, mobilizando entidades que possam, de alguma forma, contribuir para que os <i>portugueses alcancem níveis de leitura em que se sintam plenamente aptos a lidar com a palavra escrita, em qualquer circunstância da vida, possam interpretar a informação disponibilizada pela comunicação social, aceder aos conhecimentos da Ciência e desfrutar as grandes obras da Literatura.</i> (in Plano Nacional de Leitura).</p>	<p>No sítio não são apresentadas as bibliotecas da rede</p> <p>Rede de Bibliotecas Escolares do Porto <URL: http://194.79.88.139/rbep/></p>
Rede de Bibliotecas de Vizela			<p>Sítio em manutenção</p> <p>Rede de Bibliotecas de Vizela <URL: http://rbevizela.vard2015.pt/index.php></p>
Extra-Rede de Bibliotecas Escolares			
Rede	Ano Formação	Descritivo	Parceiros e respectivas Bibliotecas
Rede Concelhia das Bibliotecas de Montalegre		<p>Portal da Rede Concelhia das Bibliotecas de Montalegre, desenvolvido pelos serviços técnicos da Câmara Municipal de Montalegre.</p> <p>Tem por objectivo disponibilizar recursos e serviços para os cidadãos, fomentando relações de parceria, cooperação e trabalho colaborativo entre os diferentes serviços, contribuindo assim para uma acção efectiva na promoção do livro/leitura/informação/cultura a nível local, regional, nacional.</p>	<p>Município de Montalegre: Biblioteca Municipal de Montalegre Pólo Casa do Capitão</p> <p>LUBIM – Biblioteca Itinerante</p> <p>Agrupamento de Escolas de Montalegre: Biblioteca Escolar Baixo Barroso Biblioteca Escolar Bento da Cruz</p> <p>Rede Concelhia de Bibliotecas de Montalegre <URL: http://www.cm-montalegre.pt/biblioteca/></p>

Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha	2009	Em 2009 foi criada a Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha (RBAAV), constituída pelas Bibliotecas Escolares e Municipais após a implementação de critérios que irão reger as colecções das bibliotecas das diferentes áreas educativas.	<p>Município de Albergaria-a-Velha: Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha</p> <p>Agrupamento de Bibliotecas Escolares: Biblioteca Escolar da Escola Básica de Albergaria-a-Velha Biblioteca Escolar do Agrupamento da Branca Biblioteca Escolar da Escola Secundária de Albergaria-a-Velha Biblioteca Escolar do Agrupamento de Escolas de S. João de Loures</p> <p>Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha <URL: http://www.cm-albergaria.pt/rbaav/></p>
Rede de Bibliotecas de Moura		Rede de Bibliotecas do concelho de Moura constituída por 7 Bibliotecas Municipais e 4 Bibliotecas Escolares	<p>Município de Moura: Biblioteca Municipal de Moura Pólo da Amareleja Pólo da Póvoa de São Miguel Pólo de safara Pólo de Santo Aleixo da Restauração Pólo de Santo Amador Pólo de Sobral da Adiça - Semeando Leituras</p> <p>Agrupamento de Bibliotecas Escolares: Escola Secundária de Moura Agrupamento Vertical de Escolas de Moura Agrupamento de Escolas de Amareleja Escola Profissional de Moura</p> <p>Rede de Bibliotecas de Moura <URL: http://moura.bibliopolis.info/Default.aspx></p>

Quadro 1.1: Caracterização das Redes Concelhias de Bibliotecas

ANEXO 2.
Questionário às Bibliotecas

Questionário

A Rede de Bibliotecas de Oeiras (RBO) com o intuito de melhor planificar as acções futuras, necessita de proceder à recolha de dados fundamentais para a elaboração do diagnóstico da rede de cooperação concelhia.

Com este objectivo, foi elaborado um questionário que deverá ser preenchido por todo o universo de Bibliotecas que integram a RBO. O cumprimento desta etapa de recolha de informação, irá fornecer indicações úteis para a implementação do projecto em desenvolvimento pela Câmara Municipal de Oeiras.

A estrutura do questionário compreende as seguintes secções:

- Informações gerais
- Recursos Humanos afectos à Biblioteca
- Recursos Materiais e Gestão das Coleções
- Dinamização e Avaliação das Bibliotecas

Para permitir a concretização do trabalho, solicitamos a todas as entidades que contribuam respondendo ao questionário até ao dia 20 de Dezembro.

Para qualquer esclarecimento adicional, não hesite em contactar-nos.

I – CARACTERIZAÇÃO GERAL

1. Entidade:	
2. Ano de criação da Biblioteca:	
3. Área(s) de especialização/tipologia da Biblioteca:	Seleccione a tipologia de biblioteca
4. Freguesia:	Seleccione a freguesia
5. Horário de Funcionamento:	
6. Endereço página <i>web</i> (Instituição):	
7. Endereço página <i>web</i> (Biblioteca):	
8. Endereço do Blog (Biblioteca):	

II - EQUIPA

a) Recursos Humanos

1. Nº de Técnico(s) Superior(es)	
2. Nº de Técnico(s) Superior(es) (BD)	
3. Nº de Assistente(s) Técnico(s)	
4. Nº de Assistente(s) Técnico(s) (BD)	
5. Nº de Professores-Bibliotecários	
6. Nº de Educadores de Infância/Professor do 1º ciclo	
7. Nº de Professores do 2º e 3º Ciclos e Secundário	
8. Nº de Auxiliares de Acção Educativa	
9. Nº de outros recursos humanos	
9.1 se possuir outros técnicos, especifique quais as áreas de especialização	

III - EQUIPAMENTOS

a) Edifício e Espaços

1. Área afecta à Biblioteca	<input type="checkbox"/> < 50 m2
	<input type="checkbox"/> 50-100 m2
	<input type="checkbox"/> 101-150 m2
	<input type="checkbox"/> 151-200 m2
	<input type="checkbox"/> > 200 m2
2. Número de lugares sentados	<input type="checkbox"/> < 25
	<input type="checkbox"/> 25-50
	<input type="checkbox"/> 50-100
	<input type="checkbox"/> > 100

b) Recursos Informáticos

Designação	Uso interno	Uso público
1. Computadores (quantidade)		
2. Computadores com ligação à Internet (quantidade)		
3. Impressoras (quantidade)		
4. <i>Scanners</i> (quantidade)		
5. Mesas Digitalizadoras (quantidade)		
6. Impressora multifunções (quantidade)		

c) Características HW/SW e componentes (Computadores Internos)

Com o intuito de obter uma noção genérica da **configuração típica do parque informático**, indique os elementos gerais que o caracterizam:

1. Marca:	
2. Modelo:	
3. Processador (velocidade):	
4. Memória RAM:	
5. Disco rígido (capacidade):	
6. <i>Drives</i> (Assinale as opções adequadas):	<input type="checkbox"/> Leitor de cartões <input type="checkbox"/> USB <input type="checkbox"/> DVD/DVD-ROM <input type="checkbox"/> CD-ROM <input type="checkbox"/> Disquete <input type="checkbox"/> Gravador CD-ROM/DVD
7. Sistema Operativo (Assinale a opção adequada):	<input type="checkbox"/> Windows XP <input type="checkbox"/> Windows Vista <input type="checkbox"/> Windows 7 <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Outro Sistema Operativo
8.1. se assinalou outro sistema operativo especifique qual :	
8. <i>Software</i> disponível (Assinale as opções adequadas):	<input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Outlook

	<input type="checkbox"/> Powerpoint
	<input type="checkbox"/> Publisher
	<input type="checkbox"/> Word
	<input type="checkbox"/> Photoshop
	<input type="checkbox"/> Adobe Dreamweaver
	<input type="checkbox"/> Adobe Acrobat Reader
	<input type="checkbox"/> Adobe Acrobat Pro
	<input type="checkbox"/> Outro <i>software</i>
8.1. se assinalou outro <i>software</i> , especifique qual(is) :	

9. Indique o nº total de computadores que contemplam as características discriminadas:	
--	--

d) Equipamento

Designação	Uso interno	Uso público
1. Equipamento fotográfico digital (quantidade)		
2. Equipamento vídeo digital (quantidade)		
3. Projector multimédia (quantidade)		
4. Quadro interactivo (quantidade)		

e) Comunicações

1. Rede local (só nas Bibliotecas Escolares)	<input type="checkbox"/>
2. Rede local (com ligação a outros serviços da escola)	<input type="checkbox"/>
3. Rede concelhia (com ligação a serviços do concelho: Catálogo, recursos...)	<input type="checkbox"/>
4. Intranet	<input type="checkbox"/>
5. Internet	<input type="checkbox"/>
6. Internet sem fios (<i>wireless</i>)	<input type="checkbox"/>

IV – COLECÇÕES

a) Recursos Documentais

Suporte:	Tipo:	Quantidade (integrada no catálogo informatizado):		Quantidade (em processo de tratamento documental):
		N.º de registos bibliográficos (títulos)	N.º de registos exemplares	
Monografias				
Adultos	Ficção			
	Não Ficção			
	Fundo Local			
	Livro Antigo			
Infanto-Juvenil	Ficção			
	Não Ficção			
Publicações Periódicas	Generalistas			
	Técnicas			
Totais documentos impressos				
Cd's Audio	Ficção			
	Não Ficção			
Vídeo digital (DVD, Blu-ray, ...)	Ficção			
	Não Ficção			
Vídeo analógica (VHS, Beta,...)	Ficção			
	Não Ficção			
Totais documentos audiovisuais				
CD-Rom	Ficção/Lúdico			
	Não Ficção			
Recursos electrónicos	Ficção			
	Não Ficção			
Totais documentos multimédia				
Colecções digitais	Ficção			
	Não Ficção			
Totais documentos digitais				
Jogos/Material lúdico (puzzles, ...)				
Outros documentos	Fotografias			
	Postais			
	Posters			
	Mapas			
	Cartazes			
Totais material não-livro				
Outro				
se assinalou outra documentação, especifique qual(is) :				

V - GESTÃO DA INFORMAÇÃO

a) Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas

1. Designação do Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB):	
2. Ano de Aquisição:	
3. Módulos Activados (Assinale as opções adequadas):	<input type="checkbox"/> Administração <input type="checkbox"/> Circulação e Empréstimo <input type="checkbox"/> Catalogação <input type="checkbox"/> Aquisições <input type="checkbox"/> Estatística <input type="checkbox"/> OPAC <input type="checkbox"/> WebOpac
4. Foram desenvolvidas acções de formação nos módulos do SIGB?	Selecione a opção adequada
4.1. Em caso afirmativo, especifique qual(is):	

b) Gestão da Colecção

Em relação ao processo de gestão da colecção, indique qual a situação actual para cada uma das políticas/planos

1. Política de Selecção e Aquisições	Selecione a opção adequada
2. Política de Desbaste e Expurgo	Selecione a opção adequada
3. Política de Empréstimo Inter-bibliotecas	Selecione a opção adequada
4. Plano de <i>Marketing</i>	Selecione a opção adequada
5. Política de <i>Open Access</i> (Acesso Livre ao Conhecimento)	Selecione a opção adequada

c) Tratamento Técnico

Tendo em conta as actuais linhas de orientação, selecione as opções adequadas

	Materiais	Situação Actual	Em caso afirmativo
1. Linhas de Orientação: Catalogação	Monografias	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Publicações Periódicas	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Multimédia (Cd-rom, Recursos electrónicos, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Colecções Digitais	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Jogos/		

	Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
2. Linhas de Orientação: Classificação /Indexação	Monografias	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Publicações Periódicas	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cd's-Audio, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Multimédia (Cd-rom, Recursos electrónicos, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Colecções Digitais	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição
	Jogos/ Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Selecione a opção adequada	Selecione o nível de descrição

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

a) Empréstimos

Da lista de material discriminado e tendo em conta a actual situação no que respeita ao empréstimo, selecione a opção adequada a cada caso

Monografias	Selecione a opção adequada
Publicações Periódicas	Selecione a opção adequada
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Selecione a opção adequada
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	Selecione a opção adequada
Colecções digitais	Selecione a opção adequada
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Selecione a opção adequada

Em caso afirmativo, indique a tipologia de leitores que tem acesso a esse tipo de empréstimos e respectivos prazos de empréstimo correspondentes a cada suporte:

Designação	Tipo de Leitor	Tipo de material	Período de empréstimo (nº de dias)
1. Prazos de Empréstimo por tipologia de leitor	Alunos	Monografias	
		Publicações Periódicas	
		Audiovisuais (Cd's-Audio, DVD, Vídeo, etc.)	

		Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	
		Colecções digitais	
		Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	
	Professores	Monografias	
		Publicações Periódicas	
		Audiovisuais (Cd's-Audio, DVD, Vídeo, etc.)	
		Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	
		Colecções digitais	
		Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	
	Funcionários	Monografias	
		Publicações Periódicas	
		Audiovisuais (Cd's-Audio, DVD, Vídeo, etc.)	
		Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	
		Colecções digitais	
		Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	
	Pais e Encarregados de Educação	Monografias	
		Publicações Periódicas	
		Audiovisuais (Cd's-Audio, DVD, Vídeo, etc.)	
		Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	
		Colecções digitais	
		Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	

Caso exista a informação, indique o nº de empréstimos efectuados para cada suporte e para os anos em referência

Designação	Tipo de material	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. N.º Empréstimos efectuados	Monografias			
	Publicações Periódicas			
	Totais documentos impressos			
	Cd's Audio			
	Video			
	DVD			
	Totais documentos audiovisuais			
	Cd-Rom			
	Recursos electrónicos			
	Totais documentos multimédia			
	Colecções digitais			
	Jogos/ Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)			

b) Empréstimos Inter-bibliotecas

Da lista de material discriminado e tendo em conta a actual situação no que respeita ao empréstimo inter-bibliotecas, seleccione a opção adequada a cada caso

Materiais	
Monografias	Selecione a opção adequada
Publicações Periódicas	Selecione a opção adequada
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Selecione a opção adequada
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	Selecione a opção adequada
Colecções digitais	Selecione a opção adequada
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Selecione a opção adequada

Em caso afirmativo, indique o prazo de empréstimo inter-bibliotecas correspondente a cada suporte

Designação	Tipo de material	Período de empréstimo (n.º de dias)
1. Prazos de Empréstimo	Monografias	
	Publicações Periódicas	
	Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	
	Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	
	Colecções digitais	
	Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	

Caso exista a informação, indique o nº de movimentos de empréstimo-interbibliotecas efectuados para cada suporte e para os anos em referência

Designação	Suporte	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº documentos emprestados	Monografias			
	Publicações Periódicas			
	Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)			
	Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)			
	Colecções digitais			
	Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)			
2. Nº documentos recebidos	Monografias			
	Publicações Periódicas			
	Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)			
	Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)			
	Colecções Digitais			
	Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)			

c) Actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento

De entre a lista de actividades indicada e tendo em conta a actual situação, escolha a opção que melhor enquadra cada uma delas

1. Elaboração de guias orientadores de leitura	Selecione a opção adequada
2. Elaboração de bibliografias temáticas	Selecione a opção adequada
3. Organização de sessões de leitura em voz alta	Selecione a opção adequada
4. Realização de <i>ateliers</i> de leitura expressiva	Selecione a opção adequada
5. Conferências e Debates	Selecione a opção adequada
6. Seminários e Encontros	Selecione a opção adequada
7. Grupos de Leitores	Selecione a opção adequada
8. Sessões de Contos	Selecione a opção adequada
9. Exposições (bibliográficas, etc.)	Selecione a opção adequada
10. Acções relacionadas com o PNL	Selecione a opção adequada
11. Colaboração em actividades de promoção das literacias e da leitura organizadas por outras entidades (Exp. Biblioteca Municipal, ...)	Selecione a opção adequada
12. Visitas guiadas de iniciação à Biblioteca ou Centro de Documentação	Selecione a opção adequada

Em caso afirmativo e se existe a informação, indique o nº de sessões e participantes nos anos indicados

1 – Elaboração de guias orientadores de leitura

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

2 – Elaboração de bibliografias temáticas

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

3 – Organização de sessões de leitura em voz alta

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

4 – Realização de *ateliers* de leitura expressiva

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

5 - Conferências e Debates

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

6 - Seminários e Encontros

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

7 – Grupos de Leitores

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

8 – Sessões de Contos

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

9 – Exposições

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

10 – Acções relacionadas com o PNL

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

11 – Colaboração em actividades de promoção das literacias e da leitura organizadas por outras entidades (Exp. Biblioteca Municipal, ...)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

12 - Visitas guiadas de iniciação à Biblioteca ou Centro de Documentação

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

d) Serviços de informação e formação

Para a lista de serviços indicada, assinala a opção que melhor descreve a actual situação de cada um dos serviços mencionados

1. Serviço de Referência e Informação (Serviço de Apoio ao Leitor)	Selecione a opção adequada
2. Serviços de informação e pesquisa de informação a pedido (Pesquisa Assistida)	Selecione a opção adequada
3. Serviço de Apoio aos Trabalhos Escolares	Selecione a opção adequada
4. Serviço de Circulação e Empréstimo (inscrições, renovações, reservas, etc.)	Selecione a opção adequada
5. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	Selecione a opção adequada
6. Serviço de Formação de Utilizadores	Selecione a opção adequada
7. Serviço de Formação para Adultos	Selecione a opção adequada
8. Serviço de Informação à Comunidade	Selecione a opção adequada
9. Serviços especiais para deficientes	Selecione a opção adequada
10. Serviços de Extensão Bibliotecária	Selecione a opção adequada
11. Serviços de informação a entidades, empresas, etc.	Selecione a opção adequada
12. Serviços de acesso à Internet	Selecione a opção adequada
13. Utilização de equipamento informático e multimédia	Selecione a opção adequada
14. Manutenção de Bases de Dados de Interesse Local	Selecione a opção adequada
15. Serviços ou informação da biblioteca na web	Selecione a opção adequada
16. Serviços de Alerta ou Difusão Selectiva de Informação	Selecione a opção adequada
17. Serviço de Impressões	Selecione a opção adequada
18. Serviço de Fotocópias	Selecione a opção adequada
19. Serviço de Digitalização	Selecione a opção adequada

Em caso afirmativo, e caso estes dados sejam registados, indique a informação estatística correspondente:

1 - Serviço de Referência e Informação (Serviço de Apoio ao Leitor)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

2 - Serviços de informação e pesquisa de informação a pedido (Pesquisa Assistida)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

3 - Serviço de Apoio aos Trabalhos Escolares

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

4 - Serviço de Circulação e Empréstimo (inscrições, renovações, reservas, etc.)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

5 - Serviço de Teses (repositório institucional de teses)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

6 - Serviço de Formação de Utilizadores

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

7 - Serviço de Formação de Adultos

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões			
2. Nº de participantes			

8 - Serviço de Informação à Comunidade

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

9 - Serviços especiais para deficientes

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

10 - Serviços de extensão bibliotecária

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

11 - Serviços de informação a entidades, empresas, etc.

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
--	----------	----------	----------

1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

12 - Serviços de acesso à Internet

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

13 - Utilização de equipamento informático e multimédia

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

14 - Manutenção de Bases de Dados de Interesse Local

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

15 - Serviços ou informação da biblioteca na Web

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

16 - Serviços de Alerta ou Difusão Selectiva de Informação

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

17 - Serviço de Impressões

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

18 - Serviço de Fotocópias

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

19 - Serviço de Digitalização

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

e) Serviços de Acesso à Internet

No caso de oferecer acesso à *Internet* aos utilizadores, como são prestados os seguintes serviços na biblioteca?

	Assinale as opções adequadas:
1. Acesso à <i>Internet</i>	<input type="checkbox"/> Totalmente livre <input type="checkbox"/> Livre com controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com pagamento <input type="checkbox"/> Gratuito <input type="checkbox"/> Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização

	<input type="checkbox"/> Com restrição apenas no espaço infantil (menores de 13 anos) <input type="checkbox"/> Não é prestado
2. Correio Electrónico	<input type="checkbox"/> Totalmente livre <input type="checkbox"/> Livre com controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com pagamento <input type="checkbox"/> Gratuito <input type="checkbox"/> Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com restrição apenas no espaço infantil (menores de 13 anos) <input type="checkbox"/> Não é prestado
3. Chat	<input type="checkbox"/> Totalmente livre <input type="checkbox"/> Livre com controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com pagamento <input type="checkbox"/> Gratuito <input type="checkbox"/> Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com restrição apenas no espaço infantil (menores de 13 anos) <input type="checkbox"/> Não é prestado
4. Documentos ou bases de dados especializadas	<input type="checkbox"/> Totalmente livre <input type="checkbox"/> Livre com controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com pagamento <input type="checkbox"/> Gratuito <input type="checkbox"/> Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização <input type="checkbox"/> Com restrição apenas no espaço infantil (menores de 13 anos) <input type="checkbox"/> Não é prestado

f) Acções, serviços e projectos *on-line*

No caso da biblioteca oferecer serviços com base na *Internet* aos utilizadores, informe em que situação se incluem cada um dos seguintes serviços na biblioteca?

1. Catálogo <i>WebOpac</i>	Selecione a opção adequada
2. Serviço de Reservas e Renovações	Selecione a opção adequada
3. Serviço de Alertas por <i>e-mail</i> /difusão selectiva de informação	Selecione a opção adequada
4. Serviço de Informação à comunidade	Selecione a opção adequada
5. Serviço de Referência por <i>instant messaging</i> ou <i>online chat</i>	Selecione a opção adequada
6. Serviço de Referência via <i>e-mail</i>	Selecione a opção adequada
7. Directório de Recursos Electrónicos	Selecione a opção adequada
8. <i>Blog</i>	Selecione a opção adequada
9. Serviço de Formação de Utilizadores <i>on-line</i> – <i>E-Learning</i> (fóruns, <i>chat</i> , trabalhos de grupo, apontamentos, exercícios, etc.)	Selecione a opção adequada
10. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	Selecione a opção adequada
11. Subscrição de <i>Newsletter</i>	Selecione a opção adequada
12. Bases de dados especializadas	Selecione a opção adequada
13. <i>RSS Feeds</i>	Selecione a opção adequada
14. <i>Taging</i> /Nuvem de <i>tags</i> (indexação pelo utilizador)	Selecione a opção adequada
15. Plataformas de rede social: <i>Facebook</i>	Selecione a opção adequada
16. Plataformas de rede social: <i>Twitter</i>	Selecione a opção adequada
17. Plataformas de rede social: <i>My Space</i>	Selecione a opção adequada
18. Outras plataformas de rede social	Selecione a opção adequada

Em caso afirmativo e se houver registo destes dados, indique por favor a informação estatística correspondente a cada serviço baseado na *Internet*:

1 – Catálogo *WebOpac*

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de páginas visitadas			
2. Nº de visitantes			

2 – Serviço de Reservas e Renovações

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de reservas/renovações			
2. Nº de participantes			

3 – Serviço de Alertas por *e-mail*/difusão selectiva de informação

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de mensagens enviadas			
2. Nº de participantes			

4 – Serviço de Informação à Comunidade

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de consultas/acessos			
2. Nº de participantes			

5 – Serviço de Referência por *instant messaging* ou *online chat*

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de questões/acessos			
2. Nº de participantes			

6 – Serviço de Referência via *e-mail*

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de questões/acessos			
2. Nº de participantes			

7 – Directório de Recursos Electrónicos

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de consultas/acessos			
2. Nº de visitantes			

8 – *Blog*

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de páginas visitadas			
2. Nº de visitantes			

9 – Serviço de Formação de Utilizadores *on-line*

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de páginas visitadas			
2. Nº de visitas			
3. Nº de sessões			
4. Nº de formandos			

10 – Serviço de Teses (Repositório de Teses)

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de sessões/acessos			
2. Nº de participantes			

11 – Subscrição de Newsletter

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de Newsletters			
2. Nº de subscrições			

12 – Bases de Dados Especializadas

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de consultas/acessos			
2. Nº de participantes			

13 – Plataforma da rede social - Facebook

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de consultas/acessos/páginas visitadas			
2. Nº de visitantes/amigos			

14 – Outras plataformas das redes sociais

	Ano 2007	Ano 2008	Ano 2009
1. Nº de consultas/acessos/páginas visitadas			
2. Nº de visitantes/seguidores			

VI - UTILIZADORES

a) Base de Dados de Leitores

1. A Biblioteca disponibiliza "Cartão de Leitor"	Selecione a opção adequada
2. Nº Leitores inscritos	
3. Nº Leitores inscritos activos*	
4. Nº Leitores inscritos (internos)	
5. Nº Leitores inscritos (externos)	

* Leitores que utilizaram os serviços pelo menos uma vez nos últimos 12 meses

VII – REDES OU PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO

a) Cooperação

Em que redes ou programas de cooperação participa a biblioteca:

1. No interior do sistema bibliotecário a que pertence	Selecione a opção adequada
2. Com outras bibliotecas da rede urbana ou regional	Selecione a opção adequada
3. Com outras bibliotecas da sua especialidade	Selecione a opção adequada
4. Com outros serviços da instituição a que pertence (educativo, cultural, patrimonial, museus, arquivo, etc.)	Selecione a opção adequada
5. Com outras entidades (privadas, autárquicas, culturais ou associações, como empresas, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, etc.)	Selecione a opção adequada
6. Numa rede telemática institucional	Selecione a opção adequada

VIII – RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

a) Contactos

1. Nome	
2. E-mail	
3. Telefone	

Muito agradecemos o tempo dedicado ao preenchimento do questionário.

ANEXO 3.

Bibliotecas, Centros de Documentação e Arquivo de Oeiras

Anexo 3 - Bibliotecas, Centros de Documentação e Arquivo de Oeiras

1. Caracterização sumária das Bibliotecas, Centro de Documentação e Arquivo de Oeiras

1.1. Bibliotecas Municipais

As Bibliotecas Municipais de Oeiras (BMO) existem desde 1957 e desde essa data que o seu trabalho tem tido como objectivo a intensificação e diversificação das zonas de acesso público, da colecção e da gama de serviços prestados. O processo de implantação das Bibliotecas tem vindo a materializar-se no aumento de espaços disponíveis, na diversidade dos serviços a que o público pode aceder: empréstimo, referência, infantil, multimédia e promoção das literacias e da leitura, na rede de cooperação com outras entidades, na diversidade de projectos que interagem com diferentes grupos da comunidade, na procura da satisfação das necessidades dos utilizadores e no aumento da procura de serviços.

A RBMO é, actualmente, constituída por três bibliotecas municipais: Biblioteca Municipal de Algés (BM1); Biblioteca Municipal de Carnaxide (BM1) e Biblioteca Municipal de Oeiras (BM3).

As três BMO estão estruturadas de modo idêntico, apresentando como base as tipologias da DGLB ao incluir espaços organizados em cinco sectores: Átrio, Sector de Adultos, Sector Infantil, Sector Multimédia, Sector de Serviços Internos. A Biblioteca Municipal de Oeiras integra ainda um auditório (Assembleia Municipal) e um depósito.

Na última década, a Biblioteca Municipal de Oeiras (2005) e a Biblioteca Municipal de Algés (2006) passaram por processos de reorganização espácio-funcionais, que introduziram melhorias significativas, tanto ao nível do Sector Multimédia (aquisição e disponibilização de maior número de computadores) como do Sector de Adultos (disponibilização de mais lugares sentados e redistribuição das estantes e das colecções). Também em 2006 a Biblioteca Municipal de Carnaxide sofreu uma profunda reorganização fruto da ampliação das suas instalações, que passaram a contar quase com o dobro do espaço. Entre as mais valias trazidas por esta ampliação gostaríamos de destacar duas: a expansão do Sector Multimédia e de Adultos (que estavam ambos numa mesma sala) e a expansão do Sector Infantil (que passou a ocupar o espaço da antiga Galeria Municipal, o que possibilitou o desenvolvimento de um trabalho que cruza ilustração e texto nos livros para crianças).

Missão e Competências

A Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras tem como principal missão estabelecer e gerir uma rede de bibliotecas municipais que assegure a todos os munícipes o acesso gratuito a fundos documentais, a serviços de difusão documental, a programas de promoção da leitura e a programas de formação na área da literacia da informação. A RBMO compreende além da Biblioteca em Oeiras, as Bibliotecas em Algés e em Carnaxide, as quais servem o município de Oeiras, com um total de cerca de 162.128 habitantes distribuídos por 10 freguesias, assim como todos os concelhos envolventes.

Neste âmbito, pode encontrar-se nas Bibliotecas Municipais uma diversidade de programas, actividades e serviços públicos, bem como uma colecção constituída por cerca de 95 mil livros, 107 títulos de jornais e revistas, 10 mil documentos multimédia e mais de 50 computadores com acesso grátis à Internet.

Incumbe à Divisão de Bibliotecas, Documentação e Informação (DBDI):

- a. Organizar, gerir e desenvolver a rede de bibliotecas municipais e outros espaços públicos de leitura, criando sinergias e rentabilizando os recursos disponíveis;
- b. Garantir a integração das bibliotecas municipais na rede de bibliotecas públicas;
- c. Adquirir, tratar e disponibilizar colecções documentais que obedçam a critérios de diversidade temática, de actualidade das análises, de pluralidade de opiniões e de diversidade de suportes;
- d. Promover a criação de serviços digitais numa base trans-sectorial e numa lógica de parceria;
- e. Disponibilizar serviços de difusão documental e serviços de pesquisa de informação em formato digital multimédia;
- f. Propor e desenvolver programas de animação das bibliotecas, em cooperação com as demais unidades orgânicas, que potenciem a sua função cultural e educativa promovendo a literacia e a aprendizagem;
- g. Propor acordos e protocolos de cooperação com organismos que prossigam objectivos afins no domínio do livro e da leitura;
- h. Colaborar na definição dos locais e da concepção de novas bibliotecas;
- i. Avaliar o interesse da autarquia na aceitação de doações, heranças e legados, no âmbito da sua competência;
- j. Tratar e disponibilizar informação produzida pela imprensa local e regional;
- k. Inventariar a informação produzida pelos órgãos do município com interesse para a fixação da sua história recente e assegurar o adequado tratamento e arquivo com vista à sua difusão e preservação;
- l. Manter organizada e gerir a documentação de interesse histórico-cultural, procurando identificar e recolher a que se encontra dispersa por entidades públicas ou privadas e que se revele pertinente para o município.

Público-Alvo

As Bibliotecas Municipais de Oeiras são frequentadas por um público heterogéneo, com abrangência de idades e predominância de estudantes dos vários graus de ensino, constituído não só por munícipes locais mas também oriundos de alguns dos seus concelhos limítrofes (Cascais, Lisboa e Sintra). De destacar a incidência sobre a faixa etária mais jovem, as Bibliotecas mantêm uma relativa fidelização de públicos, a qual tem vindo a acompanhar a evolução dos serviços prestados.

Serviços Prestados

O leque de serviços facultados pelas BMO é bastante alargado. Para além dos serviços tradicionais (consulta local e empréstimo domiciliário), as BMO disponibilizam serviços de renovações e de reservas de documentos, serviço de apoio ao leitor (referência bibliográfica, pesquisa assistida e aconselhamento de leituras) e serviço de computadores em livre acesso (utilização de *software*, visionamento de filmes e acesso à *Internet*).

Para ilustrar a utilização destes serviços por parte dos leitores, seguem-se alguns indicadores estatísticos respeitantes a **2009, 2010 e 1º Semestre de 2011**:

- Leitores:

Leitores	2009	2010	1º Sem.2011
Inscritos	36.328	38.556	"sem dados"
Activos	7.966	6.688	"sem dados"
Novas Inscrições	2.326	2.119	1.179

Quadro 3.1: Leitores das BMO

- Empréstimo domiciliário por tipologia de documentos

Empréstimos	Tipologia	2009	2010	1º sem.2011
	Impressos	63.764	59.603	27.590
	CD Áudio	12.754	9.143	3.152
	CD-Rom	1.594	650	386
	Vídeos	451	166	37
	DVD's	30.958	26.558	12.163
	Cons. Local	105	70	33
	TOTAL	109.626	96.190	43.361

Quadro3.2: Empréstimo domiciliário nas BMO

- Movimentos

Movimentos	Tipo	2009	2010	1º Sem. 2011
	Empréstimos/Renovações	132.913	119.993	26.421
	Devoluções	107.804	102.391	25.626
	Reservas	7.408	6.401	1.112
	TOTAL	248.125	228.785	53.159

Quadro 3.3: Movimentos nas BMO

- Utilização de PC's

Utilização de PC's	2009	2010	1º Sem.2011
	56.248	44.127	25.241

Quadro 3.4: Utilização de PC's nas BMO

- Blogue

Ano	Páginas Vistas	Visitas	Visitas 1ª vez	Visitas Reincidentes	Média Páginas vistas
2009	38.547	22.429	17.427	5.002	1,72
2010	36.934	20.848	15.357	5.491	1,77

Quadro 3.5: Visita ao Blogue Oeiras a Ler

- Catálogo

Ano	Páginas Vistas	Visitas	Visitas 1ª vez	Visitas Reincidentes	Média Páginas vistas
2009	104.934	52.072	26.042	26.030	2,0
2010	131.563	56.386	27.735	28.651	2,3

Quadro 3.6: Consultas *on-line* do Catálogo das BMO

- Facebook

O número de vezes que as pessoas (fãs e não fãs) viram uma história no *feed* de notícias publicada pela tua Página. (Contagem total): **2010: 41.727**

Na perspectiva de análise avaliativa global do desempenho da DBDI em 2009 e 2010, e tendo em conta os indicadores convencionais para aferição da dinâmica das bibliotecas públicas e a relação entre o orçamento despendido e as actividades e serviços disponibilizados, pode afirmar-se que a RBMO demonstrou resultados muito positivos, tendo contribuído de forma proactiva para a consolidação da percepção da importância das bibliotecas públicas municipais no contexto alargado das políticas de desenvolvimento social e cultural do município, através de uma oferta diversificada de serviços e actividades, para diferentes públicos-alvo, apostados na promoção e no desenvolvimento das literacias.

De salientar, também, a reestruturação do catálogo (*sitio web*) das BMO, o qual se apresenta agora mais atractivo e interactivo, cumprindo requisitos de usabilidade e acessibilidade e prestando novos serviços. De referir, ainda, a extinção do Núcleo de Documentação e Informação enquanto núcleo agregado à Unidade Orgânica e a reafectação de serviços e recursos humanos daí resultante.

Os fundos de História Local, Poder Local, Reservados e Recortes de Imprensa foram todos migrados para o SGB *Millennium* e para o *X-arq* (recortes), tendo sido alvo do tratamento documental adequado e uniforme com a política de classificação e indexação em vigor nas BMO.

De referir, também, a renovação da Certificação da Qualidade obtida em Setembro, a qual representa o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela Unidade Orgânica no sentido da prestação de um serviço público de qualidade (CMO, 2010).

Atendendo à organização e disposição dos fundos e serviços, as BMO adoptam o modelo de biblioteca integrada, ou seja, modelo que reúne os distintos tipos de suporte, disponibilizando-os aos utilizadores como um todo. Em função do sistema de classificação utilizado (que obedece a uma tabela de domínios e sub-domínios) e de acordo com a linguagem de indexação aplicada (pré-coordenada que segue as normas da *Siporbase*), reúnem-se no mesmo espaço de leitura as obras de consulta local, as obras de empréstimo e os documentos multimédia e audiovisuais, que versam sobre determinado assunto ou centro de interesse. Esta opção permite uma complementaridade temática entre os diversos suportes e a maior comodidade para o leitor, uma vez que, interessado numa determinada área temática, irá encontrar toda a informação no mesmo local. Os fundos documentais encontram-se assim em livre acesso e organizados por centros de interesse ou domínios, co-existindo uma integração de documentos independentemente da sua tipologia. A principal vantagem para os utilizadores consiste na comodidade que este modelo de organização traduz, podendo encontrar numa única zona todos os elementos sobre a mesma área temática.

A cultura tecnológica da RBMO tem vindo a envolver o acolhimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) com a finalidade de facultar o acesso à informação, dar suporte aos processos de aprendizagem ao longo da vida e de promover a leitura e as literacias. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) são exploradas quer pelos colaboradores internos como pelos colaboradores externos, para que as BMO, mais do que disponibilizar meios, possam oferecer aos utilizadores serviços de valor acrescentado.

Nesta lógica torna-se fundamental dispor das TIC que permitam intervir em vários patamares:

- Reforçar serviços com base na *Internet*;
- Gestão de rotinas de funcionamento das BMO, através do SIGB *Millennium*;
- Mediação na pesquisa e organização de informação;
- Desenvolvimento de competências de informação;
- Disponibilização de equipamentos em *self-service* nos sectores Multimédia;
- Rentabilizar o trabalho em equipa com base no processo de informatização das BMO.

Em paralelo, a assegurar toda a gestão de informação fundamental ao funcionamento da RBMO, possui o SIGB *Millennium*, reflectindo uma área que garante a actividade diária da instituição e a melhoria constante dos serviços prestados.

O SIGB *Millennium* para além de assegurar a constituição, a actualização e a pesquisa do catálogo bibliográfico, permite também a gestão dos empréstimos, das devoluções e das reservas de documentos aos leitores. Ao mesmo tempo garante a identificação de processos de apoio à gestão, como a extracção de dados estatísticos, ou uma maior integração com a *web*. Por esta via, os munícipes podem ter acesso a vários recursos e ferramentas que permitem melhorar a interoperabilidade entre os serviços e actividades das Bibliotecas e a interacção com os visitantes.

Deste modo, confirma-se que as BMO dispõem de uma vasta experiência e cultura informática que viabiliza o desenvolvimento de novos processos e serviços, a que acresce a mais valia deste equipamento ser dotado de recursos humanos com capacidade para implementar, usar e manter projectos desenvolvidos nesta área.

Em síntese, a presença das bibliotecas na *Internet* e a exploração de todos os seus recursos implica a existência de ferramentas e de interfaces que viabilizam quer a pesquisa e consulta de informação, como a intercomunicação com os leitores. A esta biblioteca *on-line* junta-se a própria biblioteca física que mantém a estrutura e os serviços bibliotecários clássicos, fusão que assegura a constituição das designadas bibliotecas híbridas, patamar em que se situam a maior parte das bibliotecas não convencionais da actualidade.

Após breve apresentação da entidade promotora da RIBO, a CMO através das Bibliotecas Municipais, são caracterizados os potenciais parceiros da Rede.

1.2. Bibliotecas Escolares

Ensino Público

Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras (RBE)

O Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE) apresenta como objectivo principal assegurar o desenvolvimento sustentado da RBE de Oeiras, através do estímulo à reflexão e aos debates, ao apoio técnico prestado às Bibliotecas Escolares, à promoção da partilha de recursos e aos incentivos à promoção da leitura. Este trabalho tem vindo a ser efectuado em parceria com todas as Bibliotecas Escolares e respectivas equipas, Conselhos Executivos, Departamento de Educação, Direcção Regional de Educação de Lisboa, Gabinete da RBE e Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLB). No que se refere à tipologia de apoio técnico prestado directamente às Escolas envolvidas no SABE, este baseia-se na colaboração na montagem e instalação das Bibliotecas que integram a rede, através da realização de estudos prévios do espaço e do levantamento das necessidades de equipamento. Compete também ao SABE realizar o tratamento técnico do fundo documental das Bibliotecas pertencentes ao 1º Ciclo. O apoio desenvolvido estende-se igualmente às visitas regulares de trabalho, às reuniões com os coordenadores da Biblioteca Escolar (Gerais, com Agrupamentos e Escolas Secundárias), recepção dos professores na Biblioteca Municipal, Comemoração do Dia Internacional das Bibliotecas Escolares, participação em iniciativas de cooperação, participação nos Projectos das BMO, realização de Estágios Informais nas BMO e na criação de documentação de apoio aos professores afectos ao projecto da RBE.

Neste contexto, ao nível do trabalho com as Escolas, é de referir que a CMO, através do seu Departamento de Educação, se encontra a desenvolver o projecto RISE – Rede Integrada de Serviços de Educação. Neste enquadramento, 36 Escolas do Ensino Básico (1º Ciclo) e Jardins de Infância podem vir a dispor de condições infra-estruturais de acesso à

rede informática da CMO, situação que facilitaria uma integração das respectivas Bibliotecas Escolares deste nível de ensino no projecto do Portal da RIBO.

Por meio destes programas e serviços, as bibliotecas escolares apresentam uma regra integral na distribuição de recursos baseados em experiências de aprendizagem através da oferta de programas de educação que efectivamente envolvem os estudantes no uso de uma diversidade de recursos impressos, não-impressos e humanos. Actualmente, a Rede de Escolas de Oeiras (REO) está disseminada entre 11 Agrupamentos Escolares e 6 Escolas Secundárias, a saber:

Agrupamento de Escolas Amélia Rey Colaço

- **EB1 Armando Guerreiro** [integrada na RBE]
- **EB2,3/S Amélia Rey Colaço** [integrada na RBE]
- EB1 D. Pedro V

Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro

- **EB1/JI Pedro Álvares Cabral** [integrada na RBE]
- **EB2,3/S Aquilino Ribeiro** [integrada na RBE]
- EB1 Firmino Rebelo
- EB1 Custódia Marques
- EB1 José Canas

Agrupamento de Escolas Carnaxide–Portela

- **EBI/JI Sophia de Mello Breyner** [integrada na RBE]
- **EB1/JI Amélia Vieira Luís** [integrada na RBE]

Agrupamento de Escolas Carnaxide–Valejas

- **EB1 Sylvia Philips** [integrada na RBE]
- **EB2,3 Vieira da Silva** [integrada na RBE]
- EB 1 Antero Basalisa
- EB1/JI São Bento

Agrupamento de Escolas Conde de Oeiras

- **EB2,3 Conde de Oeiras:** [integrada na RBE]
- EB 1 António Rebelo de Andrade
- EB 1 Joaquim Matias
- EB1/JI Sá de Miranda

Agrupamento de Escolas João Gonçalves Zarco

- **EBI João Gonçalves Zarco** [integrada na RBE]

Agrupamento de Escolas de Miraflores

- **EBI de Miraflores** [integrada na RBE]
- **EB1 Sofia de Carvalho** [integrada na RBE]
- **EB1 Almeida Garrett** [integrada na RBE]

Agrupamento de Escolas de Paço de Arcos

- **EBI Dr. Joaquim de Barros** (Sede de Agrupamento) [integrada na RBE]
- **EB1 Anselmo de Oliveira** [integrada na RBE]
- **EB1/JI Maria Luciana de Seruca** [integrada na RBE]
- **EB1** Dionísio dos Santos Matias

Agrupamento de Escolas Professor Noronha Feio

- **EB1 Sto. António de Tercena** [integrada na RBE]
- **EB1/JI Cesário Verde** [integrada na RBE]
- **EB1/JI Narcisa Pereira** [integrada na RBE]
- **EB2,3 Prof. Noronha Feio** [integrada na RBE]
- **EB1** Gil Vicente
- **EB1/JI** Jorge Mineiro

Agrupamento de Escolas de S. Bruno

- **EBI São Bruno**, a escola sede [integrada na RBE]
- **EB1/JI** Nossa Senhora do Vale
- **EB1** João de Freitas Branco
- **EB1** Visconde de Leceia
- **EB1** Samuel Johnson

Agrupamento de Escolas São Julião da Barra

- **EB1 Conde de Ferreira**, (n.º 1 de Oeiras) [integrada na RBE]
- **EB1 Gomes Freire de Andrade** (n.º 3 de Oeiras) [integrada na RBE]
- **EB2,3 S. Julião da Barra** [integrada na RBE]
- **EB1/JI** Manuel Bessa Múrias (n.º 4 de Oeiras)

Escolas Secundárias

- **ES/3 Camilo Castelo Branco** [integrada na RBE]
- **ES/3 Luís de Freitas Branco** [integrada na RBE]
- **ES/3 de Miraflores** [integrada na RBE]
- **ES/3 Prof. José Augusto Lucas** [integrada na RBE]
- **ES/3 Quinta do Marquês** [integrada na RBE]
- **ES Sebastião e Silva** [integrada na RBE]

Em síntese, a RBEO compreende 29 Bibliotecas, distribuídas entre os seguintes níveis de ensino:

- 13 Escolas Básicas do 1º Ciclo (EB 1)
- 10 Escolas Básicas Integradas/2º e 3º Ciclos (EBI/2,3)
- 5 Escolas Secundárias e 3º Ciclo (ES/3)
- 1 Escola Secundária (ES)

Ensino Privado

Instituto Espanhol de Lisboa (IEL)

A Biblioteca está formada por uma secção infantil destinada a alunos da primária e a principal, de carácter mais geral. Desde a sua criação que se foi enriquecendo por meio de doações privadas e de Instituições Oficiais Espanholas. Nos seus fundos destacam-se os dedicados às Humanidades: História, Filosofia e Literatura. Entre os livros ou colecções mais antigas encontra-se a Biblioteca de Clássicos Espanhóis de Ribadeneira, a Nova Biblioteca de autores espanhóis e a Edição de Teatro completo de Lope de Veja da R.A.E. Também se destaca a presença do mundo lusófono, como são exemplares a diversa literatura desde Cabo Verde a Macau, de revistas literárias e culturais, bem como livros *facsimiles* e fundos de livros antigo.

Escola Profissional Val do Rio (EPVR)

Biblioteca da Escola Profissional Val do Rio, especializada nos temas dos cursos ministrados, como, desenho, audiovisuais, multimédia e artes gráficas.

Cada biblioteca possui um centro de recursos de aprendizagem ou biblioteca escolar, porém a sua configuração e funções diferem significativamente. Na sua maioria, as bibliotecas escolares são especificamente desenhadas com um espaço de formação apropriado, espaços de leitura e áreas de estantes. Em algumas bibliotecas, a sua equipa integra os professores bibliotecários, os quais são professores certificados com uma especialização em estudos sobre bibliotecas, assim como técnicos ou auxiliares de biblioteca.

1.3. Bibliotecas Universitárias

Ensino Público

Instituto Superior Técnico – *Campus Taguspark* (IST-CT)

Biblioteca universitária direccionada para as áreas de Engenharia Informática e Computadores, Engenharia das Redes de Comunicação e de Informação, Engenharia e Gestão Industrial e Engenharia Electrónica. É composta por uma sala de leitura e salas de estudo de apoio ao ensino e formação de alunos, docentes e investigadores

Escola Náutica Infante D. Henrique (ENIDH)

Biblioteca da escola náutica de ensino superior politécnico público tutelada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Localizada em Paço de Arcos, junto à estrada marginal, muito próximo do estuário do rio Tejo, a Escola Náutica é hoje o coração de um moderno complexo de estudos náuticos.

Faculdade de Motricidade Humana – Instituto Superior Técnico (FMH/IST)

Biblioteca universitária orientada para as áreas de formação de professores em Educação Física, Ciências do Desporto, Educação Especial e Reabilitação, Ergonomia e Dança.

Ensino Privado

Universidade Atlântica (UATLA)

A UATLA oferece desde 1996 à comunidade académica e público em geral uma biblioteca universitária orientada para as áreas que lecciona, tais como Gestão de Sistemas de Informação, Gestão do Ambiente e do Território, Gestão Empresarial, Gestão da Saúde, Enfermagem, Fisioterapia, Análises Clínicas e Saúde Pública, Ciências da Nutrição, entre outras.

As Bibliotecas Universitárias disponibilizam colecções e serviços que assentam nas necessidades de informação dos estudantes, faculdades e equipa das instituições educativas, e prestam apoio no uso de recursos de informação.

1.4. Centros de Documentação Especializados

Museu da Pólvora Negra (MFP)

O Museu da Pólvora Negra é administrado pela CMO e está integrado na antiga Fábrica da Pólvora de Barcarena, tem como finalidade preservar e perpetuar a memória da actividade desenvolvida neste estabelecimento fabril, nos seus cerca de quinhentos anos de laboração. O seu acervo divide-se nas categorias de Ciência/Técnica, História, Militar e Indústria e a colecção reporta-se, cronologicamente, à época de origem do fabrico da pólvora em Barcarena, no século XVI, até ao seu fecho, em 1988. Quanto à temática, esta prende-se, particularmente, com o fabrico da pólvora negra em Barcarena. Possui uma colecção documental que pretende ser o princípio da formação de um Centro de Recursos e Documentação especializada de apoio ao Museu.

Colecção Neves e Sousa (CNS)

A colecção Neves e Sousa encontra-se em exposição na Galeria Municipal Verney. A abertura ao público desta mostra foi antecedida pelo lançamento do livro 'Neves e Sousa,

Pintor de Angola', obra coordenada pelo conselheiro de Estado Miguel Anacoreta Correia. Albano Neves e Sousa nasceu em Matosinhos em 1921, mas cedo foi para Angola. Regressou a Portugal para fazer o curso superior da Escola de Belas Artes do Porto e voltou para África. Depois de ter percorrido aquela a que se referia como 'Angola – Minha Terra', Neves e Sousa andou por Moçambique, Guiné, Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe, África do Sul, Namíbia, Zimbabwe e depois Brasil. Quando, por motivos alheios à sua vontade, deixou Angola, foi viver para Salvador da Bahia, Brasil, onde faleceu, em 1995. Como testemunho das suas viagens por África e pela Europa permanece na Colecção um riquíssimo espólio de aquarelas (1375), desenhos (5044) e peças de arte africana. Esta colecção dá a conhecer uma pequena parte do espólio artístico e documental que integra a Colecção Neves e Sousa, onde se destacam a sua biblioteca, os seus livros de poesia e as diversas publicações que ilustrou.

Centro de Arte Manuel de Brito (CAMB)

A abertura ao público, a 29 de Novembro de 2006, do Centro de Arte | Colecção Manuel de Brito (por motivos comunicacionais passou a designar-se CAMB - Centro de Arte Manuel de Brito), materializa uma intenção antiga de criar no Concelho de Oeiras um espaço cultural de referência nacional e internacional que acolhesse e dinamizasse a Colecção Manuel de Brito. Recuando no tempo, encontramos na génese deste projecto, um sonho acalentado por Manuel de Brito e partilhado pelo Presidente da Câmara de Oeiras, para o qual, não pode deixar de se referir o contributo do Vereador do Pelouro da Cultura e do Desporto desta Autarquia entre 1985 e 1989, Professor Noronha Feio, que foi quem, pela primeira vez, salientou a importância e a mais valia que constituiria para Oeiras ter a Colecção Manuel de Brito aqui sediada. O Centro de Arte alberga a Colecção Manuel de Brito. Tendo por base de trabalho as obras protocoladas, o Centro tem levado a cabo um programa expositivo assente em núcleos temáticos de carácter temporário que visam dar a conhecer a Colecção partindo de uma abordagem histórica e um programa de actividades conexas de carácter lúdico e educativo no âmbito do projecto de Serviço Educativo e de Animação do CAMB. Para o efeito, o Centro dispõe de vários espaços, entre os quais, um espaço destinado ao futuro Centro de Documentação.

Centro de Estudos Arqueológicos de Oeiras (CEAO)

O Centro de Estudos Arqueológicos do Concelho de Oeiras é um serviço da Câmara Municipal de Oeiras criado em 1988. Actualmente, o Centro encontra-se instalado na Fábrica da Pólvora de Barcarena, repartindo-se por dois edifícios contíguos. Possui uma biblioteca especializada na área do património arqueológico. Muitas outras actividades de carácter técnico-científico e didáctico têm sido desenvolvidas. Destacam-se as seguintes: participação em numerosas reuniões científicas com comunicações relativas à arqueologia oeirense; prestação de informações tanto a outros serviços da Câmara como a entidades externas incluindo Museus, Universidades, etc.; participação com comunicação em reuniões científicas do âmbito da Arqueologia de Oeiras, tanto em Portugal como no Estrangeiro; apoio a

associações culturais ou socioprofissionais, bibliotecas e sectores educativos de diversas autarquias, além de órgãos de comunicação social local, regional ou nacional, bem como das instituições governamentais da tutela. O Centro de Estudos Arqueológicos tem pautado a sua intervenção por critérios cívicos, sempre presentes, a começar pelo atendimento de munícipes interessados em conhecer o passado humano do espaço que hoje habitam, incluindo também entre as suas actividades a apresentação de palestras sobre a Arqueologia oeirense em escolas e em diversas associações existentes no concelho de Oeiras.

Centro de Dança de Oeiras (CDO)

Esta biblioteca é constituída pelo acervo documental do CDO, especializada em Dança, Expressão Corporal e Artes Performativas.

Fundação Marquês de Pombal

O marco de desenvolvimento de Oeiras – a sua instituição como Vila e Concelho – é indissociável da figura de Sebastião José de Carvalho e Melo, Conde de Oeiras e Marquês de Pombal. A sua acção governativa e filosofia de desenvolvimento é referenciada, ainda hoje, como modelo de modernização da sociedade, nomeadamente, nos seus vectores económicos, sociais e culturais. Eis porque a Câmara Municipal de Oeiras escolheu o seu nome, para o associar à constituição de uma Fundação. Possui colecção sobre Marquês de Pombal.

Intervalo – Grupo de Teatro

O Intervalo Grupo de Teatro surge na sequência do 1º Acto Clube de Teatro fundado em 1969, em Algés. Durante este período, este Clube, para além da actividade teatral (montou textos de Anouilh, Buchner, Almada Negreiros, Grangeio Crespo, Ionesco, Gragun, etc.), desenvolveu escolas de iniciação à música, bailado, artes plásticas e teatro. O Centro de Documentação Especializado é composto por obras sobre teatro.

Centro de Investigação das Ferrugens do Cafeeiro (IICT)

Fundado em 1955, pertencente ao Instituto de Investigação Científica Tropical, é uma instituição de investigação científica orientada para o estudo e resolução das doenças da planta do café.

Estação Florestal Nacional (EFN)

Instituição cuja biblioteca tem um acervo documental específico na área do Desenvolvimento Florestal, Gestão e Exploração dos Recursos Naturais.

As bibliotecas especializadas prestam serviços de informação especializados para a equipa, estudantes, ou membros. Os recursos e serviços das bibliotecas especializadas são diversificados e reflectem os valores e serviços das entidades em que se inserem.

1.5. Bibliotecas Institucionais

O concelho de Oeiras acolhe diversas instituições públicas e privadas que contêm na sua organização bibliotecas ou centros de documentação especializados. Apresenta-se de seguida uma breve descrição de cada uma das entidades dotadas de bibliotecas potenciais parceiras na RBO:

Aquário Vasco da Gama

Biblioteca Geral: O Aquário Vasco da Gama dispõe de uma Biblioteca, que é um centro de documentação especializado no âmbito da Oceanografia Biológica, da Biologia e Ecologia Aquática, bem como da Aquariorfilia.

Biblioteca do Museu Oceanográfico D. Carlos: Para além da Biblioteca Geral, o Aquário Vasco da Gama mantém a Biblioteca Científica do Rei D. Carlos, que inclui verdadeiras preciosidades bibliográficas, bem como a documentação relativa à actividade científica desenvolvida pelo monarca - espólio, de incalculável valor histórico e científico.

Biblioteca Operária Oeirense (BOO)

Associação fundada em Oeiras a 17 de Julho de 1933 por vontade de um núcleo de operários locais que, sob o lema “Depois do pão a instrução”, assume-se nos seus estatutos como uma “ associação de instrução” com o objectivo de “ organizar e manter uma biblioteca para instrução dos seus associados; ...criar e patrocinar...aulas e meios de cultura cívica”; “...promover a realização de conferências e leituras públicas, destinadas à formação mental e moral da população Oeirense.” A Biblioteca Operária Oeirense, ao longo dos seus 72 anos, tem desempenhado um importante papel no desenvolvimento cultural e associativo no Concelho de Oeiras. De referir que, até 1955 - data da criação da Biblioteca Municipal - foi a única instituição local que pugnou pela divulgação do livro e da leitura, quer presencial quer domiciliária. Possui uma colecção de carácter generalista.

Estação Agronómica Nacional (EAN)

Desde 1936 dedica-se à investigação científica exclusivamente agrícola, em âmbitos multidisciplinares. Possui uma biblioteca especializada em temas como, Recursos Naturais e Ambiente, Protecção das plantas, Ecofisiologia, Recursos Genéticos, Tecnologia de Produção em horticultura, fruticultura e outras culturas, Tecnologia de Conservação e Transformação de Produtos Agrários, Economia e Sociologia Agrária.

Instituto Gulbenkian da Ciência (ICG)

Instituição fundada em 1962, cuja biblioteca está orientada para a investigação científica no domínio da Biomedicina, abrangendo temas como: Biologia, Bioquímica, Genética, Farmacologia, Microbiologia, Fisiologia, Virologia, Imunologia, Neurociência.

Instituto Nacional da Administração (INA)

Criado em 1979, visa a modernização pública através da assessoria técnica, formação e investigação aplicada. O Centro de Documentação é especializado em matérias da Administração Pública nacional e internacional.

Instituto Português de Investigação Marítima (IPIMAR)

Biblioteca específica para a investigação no âmbito da exploração, gestão e conservação dos recursos marinhos vivos e para o desenvolvimento tecnológico das actividades económicas associadas.

Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ)

Associação privada sem fins lucrativos, fundada em 1965, e que possui uma biblioteca orientada para os temas de Tecnologia, Inovação de Produtos e Processos, Estruturação de Processos de Gestão e Controlo da Qualidade, Higiene e Segurança, Controlo Energético e Ambiental, e Valorização Sistemática dos Recursos Humanos.

Instituto de Tecnologia Química e Biológica (ITQB)

Criado em 1986, é um estabelecimento de ensino superior pertencente à Universidade Nova de Lisboa, nas áreas de formação avançada e investigação científica, na interface entre a química e a biologia. A sua biblioteca é especializada nas áreas de Biologia, Biologia Molecular, Química, Bioquímica, Física, entre outras.

Taguspark - Parque de Ciência e Tecnologia

A Biblioteca Taguspark está especializada nos domínios temáticos da Gestão, Negociação, Estratégia Empresarial, Marketing, Finanças, Comércio Internacional, Contabilidade, Economia, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Financeira, Integração Europeia e Organização Empresarial, com o fim de permitir o desenvolvimento sustentado das actividades dos empreendedores.

As bibliotecas institucionais estão enquadradas num contexto organizacional específico e, em complemento aos serviços de bibliotecas convencionais, pretendem oferecer serviços de valor acrescentado, entre os quais, o apoio à investigação e produção de relatórios.

1.6. Arquivo

Arquivo Municipal

Os serviços de Arquivo Municipal (AM) integram o Departamento de Gestão Organizacional ao qual incumbe, entre tantas outras, o desenvolvimento das seguintes funções: Promover e acompanhar a dinamização de aplicações informáticas de circulação e gestão documental; Elaborar projectos e emitir pareceres sobre questões relacionadas com a política de gestão documental municipal; Identificar os fundos arquivísticos públicos ou

privados, qualquer que seja o seu suporte, com interesse histórico para o município, e encorajar e promover a sua transferência para o arquivo municipal; Promover e apoiar acções de estudo, investigação e divulgação da documentação existente nos arquivos; Assegurar a divulgação e disponibilização dos fundos existentes; Propor acordos e protocolos de cooperação com outras instituições e entidades que prossigam fins idênticos. Os Serviços de Arquivo Municipal são serviços de informação fundamentais à cooperação ao nível da RBO.

ANEXO 4.
Guião de Entrevista

GUIÃO DE ENTREVISTA



1. Serviço/Direcção	
2. Entrevistado	
3. Função/Cargo	

I – Legitimação e Motivação da Entrevista

1. Apresentação do trabalho, dos seus objectivos, justificação da entrevista, necessidades de informação:

No âmbito do Mestrado em Ciências da Documentação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, venho por este meio realizar uma entrevista subordinada ao tema «**Redes de Informação e Conhecimento: Cooperação e Interação baseada no Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras**».

A presente entrevista está relacionada com a pesquisa qualitativa que procura efectuar um levantamento geral da percepção que os entrevistados têm sobre o tema de investigação, além de opiniões e recomendações concretas sobre vários tópicos que reflectem o que há de problemático ou interessante no projecto de expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras. Esta entrevista integra-se no processo de investigação que apresenta como pergunta de partida, a seguinte:

- «Quais os **aspectos inerentes ao processo de cooperação em Rede** necessários à sustentação do **Portal Integrado da Rede de Bibliotecas de Oeiras** e consequente **disponibilização de serviços, conteúdos e recursos** fundamentais à sua apropriação pela comunidade?»

Tendo em conta o projecto de implementação de um Portal Integrado da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras, e a necessidade de agregar vontades e recursos, procura-se recolher opiniões acerca das seguintes áreas:

II – Conceitos/Modelos/Características da Cooperação em Rede

- 1. Perante os elementos recolhidos a partir dos inquéritos preparatórios do “diagnóstico da situação”, considera viável a concretização de um acordo de cooperação com os potenciais parceiros da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**

(serão apresentados os principais resultados do Diagnóstico da RBO: 1ª Fase)

- 2. E face ao contexto orçamental restritivo que impõe rigor na gestão dos dinheiros públicos, como condição básica para melhorar a qualidade, a eficácia e eficiência dos serviços, considera exequível a implementação efectiva do Portal Temático de sustentação desta Rede?**

- 3. Concorda com a integração em rede de bibliotecas e/ou centros de documentação/colecções de diferentes origens e tipologias?**

(Bibliotecas Institucionais; Bibliotecas Escolares; Bibliotecas Universitárias; Bibliotecas/Colecções dos serviços da CMO...) – Rede Vertical

- 4. Que antecedentes institucionais e normativos podem legitimar a Rede de Bibliotecas de Oeiras (Programas Estratégicos, Candidaturas ao POSC em 2006 e ao QREN em 2008...)? E no presente, qual a melhor modalidade normativa e regulamentar a aplicar na constituição da Rede?**

- 5. Qual o enquadramento legal que considera mais adequado ao modelo de Cooperação da Rede de Bibliotecas de Oeiras? (Associação; Consórcio; Rede; Cooperação Voluntária...) Porquê?**

- 6. Sugira um tipo de rede que considera importante de aplicar na implementação da Rede de Bibliotecas de Oeiras. Porquê?**

- Carácter processual (programa concreto com objectivos e planos de acção)
- Natureza contratual (acordo/protocolo escrito, devidamente formalizado e regulado)
- Carácter económico (análise custo/benefício; apurar de gastos com distribuição equitativa entre as entidades cooperantes e para garantir que a constituição da Rede oferece mais com o menor aumento possível de recursos)

7. Em relação à organização da Rede de Bibliotecas de Oeiras, trace um cenário possível da distribuição de responsabilidade(s) entre as entidades cooperantes?

8. Ao nível internacional, europeu ou mesmo nacional identificam-se alguns modelos de cooperação entre bibliotecas locais que se têm pautado pela eficiência e sucesso dos seus objectivos estratégicos. Tendo em conta a experiência e conhecimentos na área, indique qual o modelo de cooperação que considera mais adequado à escala da Rede de Oeiras?

A. Cooperação Interna:

9. Considera importante o reforço das relações de cooperação entre as Bibliotecas Municipais e outros Equipamentos Culturais da Câmara Municipal de Oeiras (como o Arquivo, Centro de Estudos Arqueológicos, Museus/Centros de Arte, serviços de Património Histórico, entre outros)?

9.1. Em caso negativo:

a) Aponte as razões pelas quais não concorda com esta proposta.

9.2. Em caso afirmativo:

a) Em que medida considera de intensificar esse relacionamento cooperativo – apenas em áreas que se podem considerar comuns ou similares ou em áreas distintas, mas complementares?

(caso da constituição de colecções e/ou de centros de recursos ou centros de documentação e todas as tarefas inerentes à sua montagem), (desenvolvimento de actividades de apoio aos serviços educativos, ou de difusão, como seja, a preparação de um catálogo da exposição, no qual se articule elementos bibliográficos com dados relativos às peças/obras de arte, etc.)?

b) Até que ponto considera exequível a união de recursos na criação de serviços inovadores de informação e conhecimento sobre Oeiras?

(Por exemplo, através da criação de

- Central de Tratamento Técnico,
- Central de Digitalização (textos – monografias, periódicos, recortes de imprensa, fotos, filmes/vídeos, etc.),
- Laboratório de Conservação e Restauro de colecções,
- Central de Produção de Conteúdos Culturais/História Local (Exposições Temáticas, Publicações comemorativas, etc.)

Entre outras especificidades que, numa fase de contenção de recursos orçamentais, permitam a concretização de produtos e serviços a custo reduzido.

III - Áreas cooperativas

1. De entre o leque de práticas de cooperação listadas, especifique aquelas que considera vir a ser possível desenvolver no âmbito da Rede de Bibliotecas de Oeiras? Porquê?

Critérios de Classificação:

A – Por níveis ou categorias de desenvolvimento

a) De intercâmbio

(por exemplo: partilhar recursos e serviços entre as organizações que colaboram, sem intervir na gestão autónoma de cada uma delas). Podem trocar-se materiais (através do empréstimo inter-bibliotecas ou canal de publicações), informação (por meio de canais convencionais ou electrónicos), pessoal, utilizadores, etc.

b) De acordos

(Neste caso, não só se procura partilhar ou trocar, mas também trabalhar em equipa, ou seja, coordenar a gestão das unidades cooperantes para as tornar complementares). Esta coordenação é representada através da aquisição cooperativa, a catalogação partilhada, a formação do pessoal, a co-edição, a investigação, etc.

B – Por objectivos/actividades

a) Cooperação em matéria de acesso e/ou fornecimento de documentos

- Aquisição e Gestão de Colecções Cooperativa
- Trocas/Permutas
- Empréstimo Inter-Bibliotecas
- Conservação e Restauro das Colecções

- Preservação e Digitalização das Colecções

b) Cooperação em matéria de acesso e/ou fornecimento de informação bibliográfica

- Tratamento Documental:
(- Homologação ao nível internacional, e ainda nacional, dos sistemas de catalogação e indexação, dos ficheiros de autoridade (para os pontos de acesso) e dos formatos automatizados de registo e difusão de dados bibliográficos, com o fim de materializar o Controlo Bibliográfico Universal);
(- O desenvolvimento e implantação das actividades de catalogação/indexação centralizada (ao nível local) ou partilhada (especialmente indicado para as redes) com a possibilidade de em ambos os casos criar catálogos únicos e/ou colectivos, segundo as necessidades)

c) Cooperação em matéria de recursos humanos: a formação do pessoal técnico

- Apoio Técnico, Formação e desenvolvimento Profissional
- Comunicação entre profissionais (interconexão entre unidades, sistemas e redes, com a necessidade de formar os profissionais em realidades ou contextos amplos e diversos)

d) Cooperação ao nível da programação de actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento

- Actividades de Promoção da Leitura e das Literacias
- Investigação e elaboração de projectos comuns

IV. Oportunidades de cooperar

- 1. Tendo em conta as oportunidades que advêm das práticas cooperativas, especifique e explique aquelas que considera vir a ser possível desenvolver no âmbito da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**

Por exemplo:

- a) Benefícios económicos: Apoio financeiro nos custos das aquisições e na prestação de serviços
- b) Benefícios ao nível da optimização de tempo
- c) Facilitadora de processos de aprendizagem
- d) Inter-ajuda profissional
- e) Benefícios ao nível da legitimação, prestígio e fortalecimento da imagem
- f) Impulsionadora de inovação, melhoria dos serviços e aumento de qualidade

V. Problemas do processo cooperativo

- 1. Quais os problemas que podem resultar das práticas cooperativas, especifique e explique aqueles que considera vir a existir no âmbito da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**

Por exemplo:

- a) Burocracia que envolve modelo de cooperação/estruturas de tutela
- b) Morosidade da tomada de decisão

- c) Necessidade contínua de formação
- d) Perda de independência
- e) Desigualdade de participação
- f) Interferência no planeamento e gestão
- g) Formulação de objectivos e regras
- h) Dificuldades Orçamentais

VI. Vantagens e Desvantagens da Cooperação

1. **Quais as principais vantagens e desvantagens associadas às práticas cooperativas, especifique e explique aquelas que considera vir a existir no âmbito da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**

Vantagens:

Por exemplo:

- a) Rentabilização de recursos
- b) Melhoria dos serviços prestados
- c) Racionalização de custos
- d) Optimização de tempo
- e) Melhoria da visibilidade das Bibliotecas/Centros de Documentação cooperantes

Desvantagens:

Por exemplo:

- a) Perda de identidade
- b) Perda de autonomia
- c) Surgimento de conflitos
- d) Partilha desigual
- e) Aumento de custos
- f) Aumento de burocracia

VII. Factores impulsionadores e obstáculos à cooperação

1. **Quais os principais factores impulsionadores e, por outro lado, bloqueadores obstáculos à cooperação, especifique e explique aqueles que considera vir a existir no âmbito da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**
De entre os exemplos indicados, destaque os três principais, por ordem de importância.

Impulsos:

Por exemplo:

- a) Características das bibliotecas da região
- b) Equipa das bibliotecas: Bibliotecários/Técnicos/...
- c) Tecnologias da informação e documentação
- d) Factores exógenos

Obstáculos:

Por exemplo:

- a) Institucionais e políticos
- b) Funcionamento das bibliotecas

- c) Humanos
- d) Geográficos
- e) Económicos

VII. Portal Integrado da Rede de Bibliotecas de Oeiras

A – Plataforma de suporte (HW e SW)

1. **Em relação às infra-estruturas tecnológicas de apoio à gestão de serviços, conteúdos e recursos em Rede, e tendo em conta os produtos que se pretende tornar acessíveis (por exemplo, catálogo colectivo, repositório digital, entre outros) qual a plataforma que a DTSI irá implementar?**

(Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas + solução de Sistema de Gestão Documental?)

2. **As plataformas tecnológicas a aplicar permitem a interoperabilidade com base na normalização de procedimentos de descrição, *standards*, ISOs e ferramentas comuns?**

VIII. Recursos Humanos

A equipa será a base de um bom serviço e deve estar qualificada e capacitada para assumir os reptos que os novos suportes de informação e documentação e que o uso das tecnologias permitem. E não só, deve ainda ter a flexibilidade necessária para adoptar novas formas de trabalho em equipa e novos modelos de organização e gestão das bibliotecas (das entidades gestoras e parceiras).

1. **A previsão da equipa a afectar ao programa/projecto de expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras será definida desde a fase de arranque do projecto?
E qual o perfil de competências que deve ser contemplado?
E que critérios devem estar na base da sua definição?
Porquê?**
2. **Considera viável a afectação de técnicos da CMO a tempo inteiro ao programa/projecto? Justifique porquê?**
3. **Considera vantajosa a contratação de uma empresa externa em regime de consultoria para a planificação e realização do projecto em regime exclusividade? Justifique porquê?**

IX. Recursos Económicos

- 1. Desde 2005 que está previsto em GOP a rubrica da REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS. No contexto actual, tem conhecimento se há o propósito de manter ou aumentar a verba orçamental destinada à implementação desta Rede?**

- 2. Tendo em conta as oportunidades de obtenção de financiamentos através dos fundos estruturais, está prevista a apresentação de candidaturas aos programas operacionais do QREN, SAMA,.. (?)**

X. Perspectivas de Futuro

A - Visão das próximas actuações

- 1. Quais os objectivos/medidas/acções de organização/estruturação interna que considera prioritários a curto/médio prazo a desenvolver pela CMO, a fim de impulsionar o projecto de expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras?**

- 2. Que tipo de estratégias estão previstas para a Rede de Bibliotecas de Oeiras para os próximos anos?**
(em termos de relações e sinergias com instituições/empresas/entidades de I&D)

- 3. E como se pode desenhar o contributo da actuação da autarquia / poder central para o sucesso do projecto?**

- 4. Comente um ou vários aspectos que considere pertinente(s) e/ou interessante(s) e que não tenha sido abordado(s).**

ANEXO 5.

Tratamento de Dados da RBO

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

I - CARACTERIZAÇÃO GERAL

I. Caracterização Geral	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
2. Ano de Criação da Biblioteca	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Anterior 1989	16	31%	2	67%	6	21%	2	50%	6	67%	0	0%	0	0%
Entre 1989 e 1999	11	22%	1	33%	7	25%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
Entre 1999 e 2010	16	31%	0	0%	9	32%	1	25%	2	22%	4	67%	0	0%
Data Desconhecida	8	16%	0	0%	6	21%	0	0%	1	11%	0	0%	1	100%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%

Quadro 5.1: Caracterização Geral - distribuição cronológica por ano de criação

I. Caracterização Geral	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
3. Área de Especialização	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	51	100%	3	6%	28	55%	4	8%	9	18%	6	12%	1	2%

Quadro 5.2: Caracterização Geral - distribuição por área de especialização

I. Caracterização Geral	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
4. Freguesia	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Algés	8	16%	1	33%	3	11%	0	0%	2	22%	2	33%	0	0%
Barcarena	4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
Carnaxide	6	12%	1	33%	5	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Caxias	1	2%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cruz-Quebrada/Dafundo	3	6%	0	0%	1	4%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
Linda-Velha	3	6%	0	0%	3	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Oeiras e S.Julão da Barra	15	29%	1	33%	6	21%	0	0%	5	56%	2	33%	1	100%
Paço de Arcos	5	10%	0	0%	4	14%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Porto Salvo	4	8%	0	0%	2	7%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
Queijas	2	4%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem informação	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%

Quadro 5.3: Caracterização Geral - localização por freguesia

I. Caracterização Geral	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
5. Horário de Funcionamento:	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menos de 10 h semanais	2	4%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 11 e 20 h semanais	4	8%	0	0%	4	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 21 e 30 h semanais	3	6%	0	0%	1	4%	0	0%	2	22%	0	0%	0	0%
Entre 31 e 40 h semanais	10	20%	0	0%	4	14%	2	50%	2	22%	2	33%	0	0%
Mais de 40 h semanais	22	43%	3	100%	13	46%	2	50%	3	33%	0	0%	1	100%
Por Marcação	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%
Sem informação	9	18%	0	0%	4	14%	0	0%	2	22%	3	50%	0	0%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%

Quadro 5.4: Caracterização Geral - distribuição por horário de funcionamento

I. Caracterização Geral	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
6. Endereço página web (Instituição):	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Com Página Web	38	75%	3	100%	19	68%	4	100%	7	78%	4	67%	1	100%
Sem Página web	13	25%	0	0%	9	32%	0	0%	2	22%	2	33%	0	0%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
7. Endereço página web (Biblioteca):	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Com Página Web	18	35%	3	100%	9	32%	3	75%	3	33%	0	0%	0	0%
Sem Página web	33	65%	0	0%	19	68%	1	25%	6	67%	6	100%	1	100%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
8. Endereço do Blog (Biblioteca):	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Com Blog	16	31%	3	100%	13	46%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem Blog	35	69%	0	0%	15	54%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%

Quadro 5.5: Caracterização Geral - presenças na Web

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

II - EQUIPA

II - Recursos Humanos	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nº de Técnico(s) Superior(es)	19	5%	5	11%	1	0%	1	8%	6	33%	5	71%	1	5%
Nº de Técnico(s) Superior(es) (BD)	15	4%	9	20%	0	0%	2	17%	3	17%	0	0%	1	5%
Nº de Assistente(s) Técnico(s)	23	5%	6	14%	1	0%	4	33%	3	17%	1	14%	8	38%
Nº de Assistente(s) Técnico(s) (BD)	21	5%	17	39%	0	0%	2	17%	1	6%	1	14%	0	0%
Nº de Professores-Bibliotecários	27	6%	0	0%	25	8%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Educadores de Infância/Professor do 1º ciclo	40	10%	0	0%	40	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Professores do 2º e 3º Ciclos e Secundário	174	41%	0	0%	174	55%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de Auxiliares de Acção Educativa	64	15%	0	0%	64	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de outros recursos humanos	38	9%	7	16%	14	4%	1	8%	5	28%	0	0%	11	52%
Total	421	100%	44	100%	319	100%	12	100%	18	100%	7	100%	21	100%
Total Bibliotecas em estudo	51		3		28		4		9		6		1	
Total Bibliotecas Sem Recursos Humanos	6	12%	0	0%	2	7%	0	0%	2	22%	2	33%	0	0%

Quadro 5.6: Recursos Humanos

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

III - EQUIPAMENTOS

III - EQUIPAMENTOS: Edifícios e Espaços	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Área afectada à Biblioteca														
< 50 m2	7	14%	0	0%	2	7%	1	25%	0	0%	4	67%	0	0%
50-100 m2	11	22%	0	0%	6	21%	0	0%	3	33%	2	33%	0	0%
101-150 m2	6	12%	0	0%	5	18%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
151-200 m2	13	25%	0	0%	12	43%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
>200 m2	11	22%	3	100%	1	4%	3	75%	3	33%	0	0%	1	100%
Sem área conhecida	3	6%	0	0%	2	7%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
2. Número de lugares sentados														
< 25	16	31%	0	0%	9	32%	0	0%	3	33%	3	50%	1	100%
25-50	15	29%	0	0%	8	29%	2	50%	5	56%	0	0%	0	0%
50-100	10	20%	0	0%	8	29%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%
> 100	3	6%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem lugares sentados	7	14%	0	0%	3	11%	0	0%	1	11%	3	50%	0	0%
Total	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%

Quadro 5.7: Equipamentos - edifícios e espaços

III - EQUIPAMENTOS: Recursos Informáticos		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Computadores	Uso interno	154	40%	50	46%	53	28%	10	50%	17	43%	5	83%	19	100%
	Uso público	229	60%	58	54%	137	72%	10	50%	23	58%	1	17%	0	0%
Total de Bibliotecas Sem Computadores	Uso interno	8	16%	0	0%	5	18%	1	25%	1	11%	1	17%	0	0%
	Uso público	22	43%	0	0%	12	43%	1	25%	3	33%	5	83%	1	100%
Total Computadores		383	100%	108	100%	190	100%	20	100%	40	100%	6	100%	19	100%
2. Computadores com ligação à Internet	Uso interno	137	38%	50	52%	58	28%	11	50%	14	40%	4	100%	0	0%
	Uso público	227	62%	47	48%	147	72%	11	50%	21	60%	0	0%	1	100%
Total de Bibliotecas Sem Computadores c/ ligação à Internet	Uso interno	11	22%	0	0%	5	18%	0	0%	3	33%	2	33%	1	100%
	Uso público	21	41%	0	0%	11	39%	0	0%	4	44%	6	100%	0	0%
Total Computadores (ligação Internet)		364	100%	97	100%	205	100%	22	100%	35	100%	4	100%	1	100%
3. Impressoras	Uso interno	60	74%	14	82%	19	54%	8	100%	14	88%	4	100%	1	100%
	Uso público	21	26%	3	18%	16	46%	0	0%	2	13%	0	0%	0	0%
Total de Bibliotecas Sem Impressoras	Uso interno	17	33%	0	0%	13	46%	0	0%	2	22%	2	33%	0	0%
	Uso público	37	73%	0	0%	19	68%	4	100%	7	78%	6	100%	1	100%
Total de Impressoras		81	100%	17	100%	35	100%	8	100%	16	100%	4	100%	1	100%
4. Scanners	Uso interno	27	63%	5	63%	9	53%	2	33%	8	89%	2	100%	1	100%
	Uso público	16	37%	3	38%	8	47%	4	67%	1	11%	0	0%	0	0%
Total de Bibliotecas Sem Scanners	Uso interno	29	57%	0	0%	19	68%	2	50%	4	44%	4	67%	0	0%
	Uso público	38	75%	0	0%	20	71%	3	75%	8	89%	6	100%	1	100%
Total Scanners		43	100%	8	100%	17	100%	6	100%	9	100%	2	100%	1	100%
5. Mesas Digitalizadoras	Uso interno	7	100%	2	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	3	100%
	Uso público	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Bibliotecas Sem Mesas Digitalizadoras	Uso interno	47	92%	2	67%	28	100%	4	100%	8	89%	5	83%	0	0%
	Uso público	51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
Total Mesas Digitalizadoras		7	100%	2	100%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	3	100%
6. Impressora multifunções	Uso interno	22	71%	1	25%	9	75%	1	50%	4	67%	3	100%	4	100%
	Uso público	9	29%	3	75%	3	25%	1	50%	2	33%	0	0%	0	0%
Bibliotecas Sem Multifunções	Uso interno	35	69%	2	67%	20	71%	3	75%	7	78%	3	50%	0	0%
	Uso público	42	82%	0	0%	25	89%	3	75%	7	78%	6	100%	1	100%
Total		31	100%	4	100%	12	100%	2	100%	6	100%	3	100%	4	100%

Quadro 5.8: Equipamentos - recursos informáticos

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OIRAS

III - EQUIPAMENTOS

III - EQUIPAMENTOS: Características HW/SW e componentes (Computadores Internos)	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
3. Processador (velocidade em Gz):														
< 1Ghz	1	2%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1-2Ghz	5	10%	0	0%	5	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2-4 Ghz	24	47%	3	100%	9	32%	3	75%	5	56%	3	50%	1	100%
>4 Ghz	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem dados	21	41%	0	0%	13	46%	1	25%	4	44%	3	50%	0	0%
4. Memória RAM em Mb:														
< 1Gb	5	10%	0	0%	3	11%	0	0%	1	11%	1	17%	0	0%
1-2Gb	19	37%	0	0%	11	39%	3	75%	5	56%	0	0%	0	0%
2-4 Gb	6	12%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	1	100%
>4 Gb	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem dados	21	41%	0	0%	14	50%	1	25%	3	33%	3	50%	0	0%
5. Disco rígido (capacidade em Gb):														
<120 Gb	20	39%	3	100%	12	43%	1	25%	1	11%	2	33%	1	100%
120-250Gb	6	12%	0	0%	1	4%	1	25%	3	33%	1	17%	0	0%
250-465Gb	4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	2	22%	0	0%	0	0%
>465Gb	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sem dados	21	41%	0	0%	14	50%	1	25%	3	33%	3	50%	0	0%
6. Drives														
Leitor de cartões	5	10%	0	0%	1	4%	0	0%	3	33%	1	17%	0	0%
USB	37	73%	3	100%	20	71%	4	100%	5	56%	4	67%	1	100%
DVD/DVD-ROM	34	67%	3	100%	16	57%	4	100%	6	67%	4	67%	1	100%
CD-ROM	28	55%	0	0%	16	57%	2	50%	6	67%	4	67%	0	0%
Disquete	18	35%	0	0%	11	39%	1	25%	4	44%	2	33%	0	0%
Gravador CD-ROM/DVD	16	31%	0	0%	8	29%	2	50%	4	44%	2	33%	0	0%
7. Sistema Operativo														
Windows XP	24	47%	3	100%	8	29%	4	100%	4	44%	4	67%	1	100%
Windows Vista	15	29%	0	0%	12	43%	0	0%	2	22%	1	17%	0	0%
Windows 7	5	10%	0	0%	4	14%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
Linux	5	10%	0	0%	5	18%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Outro Sistema Operativo	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
8. Software disponível														
Access	33	65%	3	100%	17	61%	3	75%	7	78%	2	33%	1	100%
Excel	43	84%	3	100%	23	82%	4	100%	8	89%	4	67%	1	100%
Outlook	34	67%	3	100%	15	54%	3	75%	7	78%	5	83%	1	100%
Powerpoint	38	75%	3	100%	21	75%	3	75%	7	78%	3	50%	1	100%
Publisher	25	49%	3	100%	15	54%	1	25%	5	56%	1	17%	0	0%
Word	40	78%	3	100%	22	79%	4	100%	6	67%	4	67%	1	100%
Photoshop	5	10%	0	0%	2	7%	0	0%	3	33%	0	0%	0	0%
Adobe Dreamweaver	3	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	22%	1	17%	0	0%
Adobe Acrobat Reader	38	75%	3	100%	22	79%	3	75%	5	56%	4	67%	1	100%
Adobe Acrobat Pro	3	6%	0	0%	0	0%	0	0%	3	33%	0	0%	0	0%
Outro software	8	16%	0	0%	3	11%	1	25%	2	22%	2	33%	0	0%
9. Computadores que contemplam as características discriminadas:														
Total de computadores c/ características	267		50		170		21		23		3		0	
Total de computadores internos	154		50		53		10		17		5		19	
Observações	(1)				(1)		(1)		(1)					
Tendo em conta os resultados é evidente que não foram considerados apenas os computadores de uso interno														

Quadro 5.9: Equipamentos - características HW/SW e compoentes (computadores internos)

III - EQUIPAMENTOS: Outros Equipamentos		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Equipamento fotográfico digital	Uso interno	14	33%	3	100%	6	86%	0	0%	2	100%	3	100%	0	0%
	Uso público	1	2%	0	0%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2. Equipamento vídeo digital	Uso interno	8	19%	1	100%	4	57%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%
	Uso público	3	7%	0	0%	3	43%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3. Projector multimédia	Uso interno	18	42%	4	100%	10	67%	0	0%	2	100%	2	100%	0	0%
	Uso público	5	12%	0	0%	5	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4. Quadro interactivo	Uso interno	7	16%	3	100%	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Uso público	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Quadro 5.10: Equipamentos - outros equipamentos

III - EQUIPAMENTOS: Comunicações	Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Bibliotecas													
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1.Redes locais (só nas Bibliotecas)	7	14%	3	100%	4	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2.Redes locais (com ligação a outros serviços da mesma instituição)	12	24%	3	100%	5	18%	3	75%	0	0%	1	17%	0	0%
3.Redes locais (com ligação a serviços do conselho Catálogo, recursos...)	7	14%	3	100%	2	7%	1	25%	0	0%	0	0%	1	100%
4.Intranet	16	31%	3	100%	4	14%	1	25%	4	44%	3	50%	1	100%
5.Internet	34	67%	3	100%	17	61%	3	75%	5	56%	5	83%	1	100%
6.Internet sem fios (wireless)	16	31%	0	0%	9	32%	4	100%	3	33%	0	0%	0	0%

Quadro 5.11: Equipamentos - comunicações

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

IV - COLECÇÕES

IV. COLEÇÕES: Fundos Documentais			Tipologia Total Bibliotecas			Municipal			Escolar			Universitária			Institucional			Centro Documentação			Arquivos		
Documentos Impressos			Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Especializado			Totais	%	Sem Infor.
Monografias	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	472.046	98,65%	5	101.437	21,49%	0	116.175	24,61%	1	38.400	8,13%	0	210.534	44,60%	2	5.500	1,17%	1	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	482.547	99,07%		107.564	22,29%		118.599	24,58%		40.400	8,37%		210.484	43,62%		5.500	1,14%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental)		61.610	74,31%		18.227	29,58%		31.189	50,62%		0	0,00%		2.424	3,93%		9.770	15,86%		0	0,00%	
Publicações Periódicas	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	6.437	1,35%	23	0	0,00%	0	333	5,17%	18	1.417	22,01%	0	3.838	59,62%	2	849	13,19%	2	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	4.554	0,93%		0	0,00%		333	7,31%		1.017	22,33%		2.355	51,71%		849	18,64%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental)		21.297	25,69%		224	1,05%		43	0,20%		14.000	65,74%		30	0,14%		7.000	32,87%		0	0,00%	
Total Documentos Impressos	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	478.483	100,00%	3	101.437	21,20%	0	116.508	24,35%	0	39.817	8,32%	0	214.372	44,80%	2	6.349	1,33%	0	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	487.101	100,00%		107.564	22,08%		118.932	24,42%		41.417	8,50%		212.839	43,70%		6.349	1,30%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental)		82.907	100,00%		18.451	22,26%		31.232	37,67%		14.000	16,89%		2.454	2,96%		16.770	20,23%		0	0,00%	
Material "Não Livro"			Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.	Totais	%	Sem Infor.
Audiovisuais	(integrada no catálogo informatizado):	N.º títulos	20.593	86,49%	14	13.271	64,44%	0	6.766	32,86%	0	556	2,70%	1	0	0,00%	9	0	0,00%	3	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	20.463	47,91%		13.271	64,85%		6.636	32,43%		556	2,72%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental):		3.345	12,61%		0	0,00%		2.804	83,83%		20	0,60%		0	0,00%		521	15,58%		0	0,00%	
Multimédia	(integrada no catálogo informatizado):	N.º títulos	2.410	10,12%	21	455	18,88%	0	991	41,12%	5	20	0,83%	3	944	39,17%	7	0	0,00%	5	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	2.358	5,52%		455	19,30%		939	39,82%		20	0,85%		944	40,03%		0	0,00%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental):		819	3,09%		0	0,00%		799	97,56%		0	0,00%		0	0,00%		20	2,44%		0	0,00%	
Colecções Digitais	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	20	0,08%	45	0	0,00%	2	20	100,00%	24	0	0,00%	4	0	0,00%	8	0	0,00%	6	0	0,00%	1
		N.º de exempl.	16.096	37,68%		91	0,57%		5	0,03%		0	0,00%		16.000	99,40%		0	0,00%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental)		10	0,04%		0	0,00%		10	100,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%	
Jogos, material lúdico, puzzles.....	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	35	0,15%	0	0	0,00%	0	35	100,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
		N.º de exempl.	85	0,20%		0	0,00%		85	100,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%	
	(em processo de tratamento documental)		154	0,58%		0	0,00%		154	100,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%		0	0,00%	
Fotografias, Postais, Posters, Mapas, Catálogos/progrmas/relatórios, Processos de Obra, Cartazes.	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	788	3,31%	34	0	0,00%	3	675	85,66%	18	113	14,34%	3	0	0,00%	7	0	0,00%	3	0	0,00%	0
		N.º de exempl.	3.797	8,89%		0	0,00%		59	1,55%		113	2,98%		0	0,00%		0	0,00%		3.625	95,47%	
	(em processo de tratamento documental)		22.347	84,26%		0	0,00%		2.526	11,30%		0	0,00%		7.475	33,45%		11.700	52,36%		646	2,89%	
Total de Material "Não Livro"	(integrada no catálogo informatizado)	N.º títulos	23.811	100,00%	5	13.726	57,65%	0	8.452	35,50%	0	689	2,89%	0	944	3,96%	4	0	0,00%	1	0	0,00%	0
		N.º de exempl.	42.714	100,00%		13.817	32,35%		7.639	17,88%		689	1,61%		16.944	39,67%		0	0,00%		3.625	8,49%	
	(em processo de tratamento documental):		26.521	99,96%		0	0,00%		6.139	23,15%		20	0,08%		7.475	28,19%		12.241	46,16%		646	2,44%	
Outra Documentação(manuscritos, recortes de imprensa.....)			75.625		40.000		1.502		0		19.811		12.000		2.312								

Quadro 5.12: Colecções - fundos documentais

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

IV - COLECÇÕES

IV. COLECÇÕES: Fundos Documentais Exemplares	Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%
Tratados														
Monografias	482.547	91,06%	107.564	88,62%	118.599	93,64%	40.400	95,95%	210.484	91,60%	5.500	86,63%	0	0,00%
Publicações Periódicas	4.554	0,86%	0	0,00%	333	0,26%	1.017	2,42%	2.355	1,02%	849	13,37%	0	0,00%
Audiovisuais	20.463	3,86%	13.271	10,93%	6.636	5,24%	556	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Multimédia	2.358	0,44%	455	0,37%	939	0,74%	20	0,05%	944	0,41%	0	0,00%	0	0,00%
Colecções Digitais	16.096	3,04%	91	0,07%	5	0,00%	0	0,00%	16.000	6,96%	0	0,00%	0	0,00%
Jogos, material lúdico, puzzles....	85	0,02%	0	0,00%	85	0,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Fotografias, Postais, Posters, Mapas, Catálogos/programas/relatórios, Processos de Obra, Cartazes.	3.797	0,72%	0	0,00%	59	0,05%	113	0,27%	0	0,00%	0	0,00%	3.625	100,00%
Outra Documentação(manuscritos, recortes de imprensa.....)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totais	529.900	100,00%	121.381	100,00%	126.656	100,00%	42.106	100,00%	229.783	100,00%	6.349	100,00%	3.625	100,00%

Quadro 5.13: Colecções - exemplares tratados

IV. COLECÇÕES: Fundos Documentais Exemplares	Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%	Nº Exemp.	%
Não Tratados														
Monografias	61.610	33,27%	18.227	31,18%	31.189	79,92%	0	0,00%	2.424	8,15%	9.770	23,82%	0	0,00%
Publicações Periódicas	21.297	11,50%	224	0,38%	43	0,11%	14.000	99,86%	30	0,10%	7.000	17,07%	0	0,00%
Audiovisuais	3.345	1,81%	0	0,00%	2.804	7,18%	20	0,14%	0	0,00%	521	1,27%	0	0,00%
Multimédia	819	0,44%	0	0,00%	799	2,05%	0	0,00%	0	0,00%	20	0,05%	0	0,00%
Colecções Digitais	10	0,01%	0	0,00%	10	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Jogos, material lúdico, puzzles....	154	0,08%	0	0,00%	154	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Fotografias, Postais, Posters, Mapas, Catálogos/programas/relatórios, Processos de Obra, Cartazes.	22.347	12,07%	0	0,00%	2.526	6,47%	0	0,00%	7.475	25,13%	11.700	28,53%	646	21,84%
Outra Documentação(manuscritos, recortes de imprensa.....)	75.625	40,83%	40.000	68,43%	1.502	3,85%	0	0,00%	19.811	66,61%	12.000	29,26%	2.312	78,16%
Totais	185.207	100,00%	58.451	100,00%	39.027	100,00%	14.020	100,00%	29.740	100,00%	41.011	100,00%	2.958	100,00%

Quadro 5.14- Colecções - exemplares não tratados

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

V - GESTÃO DA INFORMAÇÃO

V. GESTÃO DA INFORMAÇÃO: Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas (SIGB)			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
1. Designação do Sistema Utilizado			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bibliobase			17	33%	0	0%	14	50%	0	0%	3	33%	0	0%	0	0%
Docbase			4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	1	11%	1	17%	0	0%
Millennium			19	37%	3	100%	13	46%	2	50%	1	11%	0	0%	0	0%
Porbase5			2	4%	0	0%	0	0%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
X-Arq			1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Outro:	Base Access		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
S/ sistema			7	14%	0	0%	0	0%	0	0%	2	22%	5	83%	0	0%
Não indica			1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
Total			51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
2. Nº de Anos de Aquisição:			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<5 anos			3	6%	0	0%	1	4%	1	25%	0	0%	0	0%	1	100%
Entre 5-10 anos			16	31%	0	0%	13	46%	0	0%	3	33%	0	0%	0	0%
>10 anos			6	12%	3	100%	2	7%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Não indica			26	51%	0	0%	12	43%	2	50%	6	67%	6	100%	0	0%
Total			51	100%	3	100%	28	100%	4	100%	9	100%	6	100%	1	100%
3. Módulos Activados			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administração			19	37%	3	100%	12	43%	0	0%	3	33%	0	0%	1	100%
Circulação e Empréstimo			22	43%	3	100%	14	50%	3	75%	2	22%	0	0%	0	0%
Catalogação			31	61%	3	100%	19	68%	3	75%	5	56%	0	0%	1	100%
Aquisições			4	8%	0	0%	2	7%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
Estatística			16	31%	3	100%	9	32%	2	50%	1	11%	0	0%	1	100%
OPAC			12	24%	0	0%	7	25%	1	25%	3	33%	0	0%	1	100%
WebOpac			15	29%	3	100%	6	21%	3	75%	3	33%	0	0%	0	0%
4. Foram desenvolvidas ações de formação nos módulos do SIGB?			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim			7	14%	0	0%	3	11%	0	0%	3	33%	1	17%	0	0%
Não			21	41%	3	100%	12	43%	3	75%	2	22%	0	0%	1	100%
Não Indica			23	45%	0	0%	13	46%	1	25%	4	44%	5	83%	0	0%

Quadro 5.15: Gestão da Informação - SIGB

V. GESTÃO DA INFORMAÇÃO: Gestão da Colecção		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
1. Política de Selecção e Aquisições		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim a politica está definida (1)		28	55%	3	100%	16	57%	2	50%	4	44%	2	33%	1	100%
Não mas existe a intenção de vir a definir (2)		15	29%	0	0%	10	36%	2	50%	1	11%	2	33%	0	0%
Não nem existe a intenção de vir a definir (3)		3	6%	0	0%	0	0%	0	0%	2	22%	1	17%	0	0%
Não sabe ou não responde(4)		5	10%	0	0%	2	7%	0	0%	2	22%	1	17%	0	0%
2. Política de Desbaste e Expurgo		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim a politica está definida (1)		22	43%	3	100%	15	54%	0	0%	3	33%	0	0%	1	100%
Não mas existe a intenção de vir a definir (2)		19	37%	0	0%	11	39%	3	75%	2	22%	3	50%	0	0%
Não nem existe a intenção de vir a definir (3)		5	10%	0	0%	0	0%	1	25%	2	22%	2	33%	0	0%
Não sabe ou não responde(4)		5	10%	0	0%	2	7%	0	0%	2	22%	1	17%	0	0%
3. Política de Empréstimo Inter-bibliotecas		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim a politica está definida (1)		22	43%	3	100%	12	43%	2	50%	5	56%	0	0%	0	0%
Não mas existe a intenção de vir a definir (2)		15	29%	0	0%	9	32%	2	50%	1	11%	3	50%	0	0%
Não nem existe a intenção de vir a definir (3)		8	16%	0	0%	5	18%	0	0%	1	11%	2	33%	0	0%
Não sabe ou não responde(4)		6	12%	0	0%	2	7%	0	0%	2	22%	1	17%	1	100%
4. Plano de Marketing		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim a politica está definida (1)		16	31%	3	100%	9	32%	0	0%	3	33%	1	17%	0	0%
Não mas existe a intenção de vir a definir (2)		19	37%	0	0%	9	32%	4	100%	3	33%	3	50%	0	0%
Não nem existe a intenção de vir a definir (3)		9	18%	0	0%	7	25%	0	0%	1	11%	1	17%	0	0%
Não sabe ou não responde(4)		7	14%	0	0%	3	11%	0	0%	2	22%	1	17%	1	100%
5. Política de Open Access (Acesso Livre ao Conhecimento)		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sim a politica está definida (1)		14	27%	0	0%	7	25%	1	25%	5	56%	1	17%	0	0%
Não mas existe a intenção de vir a definir (2)		12	24%	3	100%	2	7%	3	75%	1	11%	3	50%	0	0%
Não nem existe a intenção de vir a definir (3)		17	33%	0	0%	15	54%	0	0%	1	11%	1	17%	0	0%
Não sabe ou não responde(4)		8	16%	0	0%	4	14%	0	0%	2	22%	1	17%	1	100%

Quadro 5.16: Gestão da Informação - gestão da colecção

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

V - GESTÃO DA INFORMAÇÃO

V. GESTÃO DA INFORMAÇÃO: Tratamento Técnico		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
1. Linhas de Orientação: Catalogação		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	Sim a politica está definida (1)	34	67%	3	100%	19	68%	3	75%	6	67%	3	50%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	12	24%	0	0%	8	29%	0	0%	2	22%	1	17%	1	100%
Publicações Periódicas	Sim a politica está definida (1)	26	51%	3	100%	12	43%	3	75%	6	67%	2	33%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	3	11%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	4	8%	0	0%	3	11%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	15	29%	0	0%	10	36%	0	0%	2	22%	2	33%	1	100%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Sim a politica está definida (1)	25	49%	3	100%	14	50%	2	50%	5	56%	1	17%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	3	11%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	2	22%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	16	31%	0	0%	10	36%	0	0%	2	22%	3	50%	1	100%
Multimédia (Cd-rom, Recursos electrónicos, etc.)	Sim a politica está definida (1)	26	51%	3	100%	16	57%	1	25%	6	67%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	3	11%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	3	6%	0	0%	1	4%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	16	31%	0	0%	8	29%	1	25%	2	22%	4	67%	1	100%
Coleções Digitais	Sim a politica está definida (1)	15	29%	3	100%	7	25%	1	25%	4	44%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	8	16%	0	0%	3	11%	2	50%	1	11%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	6	12%	0	0%	5	18%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	22	43%	0	0%	13	46%	1	25%	3	33%	4	67%	1	100%
Jogos/ Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Sim a politica está definida (1)	11	22%	3	100%	6	21%	1	25%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	4	14%	0	0%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	9	18%	0	0%	7	25%	0	0%	2	22%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	25	49%	0	0%	11	39%	3	75%	6	67%	4	67%	1	100%
2. Linhas de Orientação: Classificação/Indexação		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	Sim a politica está definida (1)	28	55%	3	100%	14	50%	3	75%	6	67%	2	33%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	3	11%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	2	4%	0	0%	1	4%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	15	29%	0	0%	10	36%	0	0%	2	22%	2	33%	1	100%
Publicações Periódicas	Sim a politica está definida (1)	25	49%	3	100%	11	39%	3	75%	6	67%	2	33%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	3	11%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	4	8%	0	0%	3	11%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	16	31%	0	0%	11	39%	0	0%	2	22%	2	33%	1	100%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Sim a politica está definida (1)	22	43%	3	100%	13	46%	1	25%	4	44%	1	17%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	7	14%	0	0%	4	14%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	4	8%	0	0%	1	4%	1	25%	2	22%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	18	35%	0	0%	10	36%	1	25%	3	33%	3	50%	1	100%
Multimédia (Cd-rom, Recursos electrónicos, etc.)	Sim a politica está definida (1)	23	45%	3	100%	13	46%	1	25%	6	67%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	7	14%	0	0%	4	14%	1	25%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	2	4%	0	0%	1	4%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	19	37%	0	0%	10	36%	2	50%	2	22%	4	67%	1	100%
Coleções Digitais	Sim a politica está definida (1)	13	25%	3	100%	5	18%	1	25%	4	44%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	10	20%	0	0%	4	14%	2	50%	1	11%	3	50%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	7	14%	0	0%	6	21%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	21	41%	0	0%	13	46%	1	25%	3	33%	3	50%	1	100%
Jogos/ Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Sim a politica está definida (1)	11	22%	3	100%	5	18%	1	25%	2	22%	0	0%	0	0%
	Não mas existe a intenção de vir a definir (2)	6	12%	0	0%	4	14%	0	0%	0	0%	2	33%	0	0%
	Não nem existe a intenção de vir a definir (3)	10	20%	0	0%	7	25%	1	25%	2	22%	0	0%	0	0%
	Não sabe ou não responde(4)	24	47%	0	0%	12	43%	2	50%	5	56%	4	67%	1	100%

Quadro 5.17: Gestão da Informação - tratamento técnico

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO			Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
Empréstimos Documentos Impressos			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	36	70,59%	3	100,00%	23	82,14%	4	100,00%	5	55,56%	1	16,67%	0	0,00%
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Não, nem está nos planos	8	15,69%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	4	66,67%	0	0,00%
		Não sabe ou não responde	7	13,73%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	1	100,00%
	Período de empréstimo (média em dias)	Outros	11		15		10				7				Não aplicável	
		Alunos	8				8		7		10				Não aplicável	
		Professores	18		30		11		21		8				Não aplicável	
		Funcionários	10				11		5		13				Não aplicável	
		Encar. de Educação	8				9				7				Não aplicável	
	Nº total de empréstimos	2007	109.276	34,79%	75.225	68,84%	15.280	13,98%	16.639	15,23%	2.132	1,95%	0	0,00%	0	0,00%
		2008	96.428	30,70%	60.639	62,89%	14.988	15,54%	19.564	20,29%	1.237	1,28%	0	0,00%	0	0,00%
		2009	108.421	34,52%	63.764	58,81%	20.674	19,07%	20.843	19,22%	3.140	2,90%	0	0,00%	0	0,00%
Publicações Periódicas	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	14	27,45%	0	0,00%	10	35,71%	1	25,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Não, nem está nos planos	21	41,18%	0	0,00%	10	35,71%	2	50,00%	5	55,56%	4	66,67%	0	0,00%
		Não sabe ou não responde	10	19,61%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	2	22,22%	1	16,67%	1	100,00%
	Período de empréstimo (média em dias)	Outros	1		Não aplicável		1								Não aplicável	
		Alunos	6		Não aplicável		8		3		7				Não aplicável	
		Professores	8		Não aplicável		13		3		8				Não aplicável	
		Funcionários	13		Não aplicável		14				12				Não aplicável	
		Encar. de Educação	11		Não aplicável		14				7				Não aplicável	
	Nº total de empréstimos efectuados	2007	47	6,74%	0	0,00%	2	4,26%	0	0,00%	45	95,74%	0	0,00%	0	0,00%
		2008	41	5,88%	0	0,00%	2	4,88%	0	0,00%	39	95,12%	0	0,00%	0	0,00%
		2009	609	87,37%	0	0,00%	576	94,58%	0	0,00%	33	5,42%	0	0,00%	0	0,00%
Empréstimos totais de Documentos Impressos		2007	109.323	34,73%	75.225	68,81%	15.282	13,98%	16.639	15,22%	2.177	1,99%	0	0,00%	0	0,00%
		2008	96.469	30,64%	60.639	62,86%	14.990	15,54%	19.564	20,28%	1.276	1,32%	0	0,00%	0	0,00%
		2009	109.030	34,63%	63.764	58,48%	21.250	19,49%	20.843	19,12%	3.173	2,91%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.18: Serviços e Comunicação - empréstimos de documentos impressos

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO				Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
Empréstimos Material Não-Livro				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	18	35,29%	3	100,00%	11	39,29%	2	50,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	6	11,76%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, nem está nos planos	14	27,45%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	3	33,33%	3	50,00%	0	0,00%	
		Não sabe ou não responde	13	25,49%	0	0,00%	5	17,86%	0	0,00%	4	44,44%	3	50,00%	1	100,00%	
	Período de empréstimo (dias)	Outros	8		8		10				7				Não aplicável		
		Alunos	5				2		7		7				Não aplicável		
		Professores	15		15		9		30		7				Não aplicável		
		Funcionários	10				10		5		15				Não aplicável		
		Encar. de Educação	5				3				7				Não aplicável		
	Nº total de empréstimos efectuados	2007	45.139	37,45%	44.788	99,22%	331	0,73%	20	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2008	36.312	30,13%	35.725	98,38%	572	1,58%	15	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2009	39.086	32,43%	38.163	97,64%	905	2,32%	18	0,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	19	37,25%	3	100,00%	11	39,29%	1	25,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	6	11,76%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, nem está nos planos	13	25,49%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	3	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	
		Não sabe ou não responde	13	25,49%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	2	22,22%	4	66,67%	1	100,00%	
	Período de empréstimo (dias)	Outros	8		8		10				7				Não aplicável		
		Alunos	6				3		8						Não aplicável		
		Professores	18		15		10		30						Não aplicável		
		Funcionários	11				11								Não aplicável		
		Encar. de Educação	3				3								Não aplicável		
	Nº total de empréstimos efectuados	2007	3.574	47,04%	3.446	96,42%	128	3,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2008	2.281	30,03%	2.141	93,86%	140	6,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2009	1.742	22,93%	1.594	91,50%	148	8,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Coleções digitais	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	8	15,69%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	7	13,73%	3	100,00%	3	10,71%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, nem está nos planos	18	35,29%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	3	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	
		Não sabe ou não responde	18	35,29%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	5	55,56%	4	66,67%	1	100,00%	
	Período de empréstimo (dias)	Outros			Não aplicável								Não aplicável		Não aplicável		
		Alunos	6		Não aplicável		3		8				Não aplicável		Não aplicável		
		Professores	19		Não aplicável		8		30				Não aplicável		Não aplicável		
		Funcionários	3		Não aplicável		3						Não aplicável		Não aplicável		
		Encar. de Educação	3		Não aplicável		3						Não aplicável		Não aplicável		
	Nº total de empréstimos efectuados	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Situação de empréstimo (dias)	Sim o Serviço é Prestado	5	9,80%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, mas existe a intenção de vir a prestar	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		Não, nem está nos planos	25	49,02%	3	100,00%	16	57,14%	1	25,00%	3	33,33%	2	33,33%	0	0,00%	
		Não sabe ou não responde	19	37,25%	0	0,00%	7	25,00%	2	50,00%	5	55,56%	4	66,67%	1	100,00%	
	Período de empréstimo (dias)	Outros			Não aplicável								Não aplicável		Não aplicável		
		Alunos	5		Não aplicável		1		8				Não aplicável		Não aplicável		
		Professores	21		Não aplicável		13		30				Não aplicável		Não aplicável		
		Funcionários	15		Não aplicável		15						Não aplicável		Não aplicável		
		Encar. de Educação			Não aplicável								Não aplicável		Não aplicável		
	Nº total de empréstimos efectuados	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
		2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Empréstimos totais de Material "Não Livro"			2007	48.713	38,02%	48.234	99,02%	459	0,94%	20	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
			2008	38.593	30,12%	37.866	98,12%	712	1,84%	15	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
			2009	40.828	31,86%	39.757	97,38%	1.053	2,58%	18	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.19: Serviços e Comunicação - material não-livro

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Empréstimos Inter-Bibliotecas		Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
Situação do Empréstimo		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	Sim o Serviço é Prestado	17	33,33%	3	100,00%	7	25,00%	3	75,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	8	15,69%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	11	21,57%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	2	22,22%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	15	29,41%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	3	33,33%	4	66,67%	1	100,00%
Publicações Periódicas	Sim o Serviço é Prestado	10	19,61%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	4	44,44%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	7	13,73%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	17	33,33%	3	100,00%	9	32,14%	2	50,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	17	33,33%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	2	22,22%	4	66,67%	0	0,00%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	Sim o Serviço é Prestado	6	11,76%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	7	13,73%	0	0,00%	5	17,86%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	17	33,33%	3	100,00%	8	28,57%	1	25,00%	3	33,33%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	5	55,56%	4	66,67%	1	100,00%
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	Sim o Serviço é Prestado	3	5,88%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	9	17,65%	0	0,00%	7	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	18	35,29%	3	100,00%	8	28,57%	1	25,00%	4	44,44%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	4	44,44%	4	66,67%	1	100,00%
Colecções digitais	Sim o Serviço é Prestado	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	11	21,57%	3	100,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	14	27,45%	0	0,00%	8	28,57%	2	50,00%	2	22,22%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	13	46,43%	0	0,00%	7	77,78%	4	66,67%	1	100,00%
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	Sim o Serviço é Prestado	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a prestar	6	11,76%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem está nos planos	17	33,33%	3	100,00%	8	28,57%	2	50,00%	2	22,22%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	27	52,94%	0	0,00%	14	50,00%	1	25,00%	7	77,78%	4	66,67%	1	100,00%

Quadro 5.20: Serviços e Comunicação - empréstimos inter-bibliotecas (situação)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Empréstimos Inter-Bibliotecas		Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
Nº total de empréstimos efectuados		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	2007	168	13,50%	0	0,00%	69	41,07%	69	41,07%	30	17,86%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	343	27,57%	0	0,00%	196	57,14%	99	28,86%	48	13,99%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	733	58,92%	0	0,00%	608	82,95%	89	12,14%	36	4,91%	0	0,00%	0	0,00%
Publicações Periódicas	2007	22	21,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	46	45,54%	0	0,00%	1	2,17%	0	0,00%	45	97,83%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	33	32,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	42	25,00%	0	0,00%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	126	75,00%	0	0,00%	126	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	34	37,36%	0	0,00%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	57	62,64%	0	0,00%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Colecções digitais	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nº total de empréstimos recebidos		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Monografias	2007	79	8,77%	0	0,00%	69	87,34%	10	12,66%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	195	21,64%	0	0,00%	176	90,26%	19	9,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	627	69,59%	0	0,00%	613	97,77%	14	2,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Publicações Periódicas	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	1	0,83%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	120	99,17%	0	0,00%	120	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Audiovisuais (DVD, Vídeo, Cds-Audio, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	34	35,05%	0	0,00%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	63	64,95%	0	0,00%	63	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Multimédia (Cd-rom, recursos electrónicos, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Colecções digitais	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Jogos/Material manipulável (puzzles, posters, fotografias, etc.)	2007	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.21: Serviços e Comunicação - empréstimos inter-bibliotecas (dados quantitativos)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
Situação Actual das Actividades		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Elaboração de guias orientadores de leitura	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	4	14,29%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	4	7,84%	0	0,00%	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	24	47,06%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
2. Elaboração de bibliografias temáticas	Sim são organizadas continuamente	9	17,65%	3	100,00%	3	10,71%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	5	9,80%	0	0,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	6	66,67%	4	66,67%	0	0,00%
3. Organização de sessões de leitura em voz alta	Sim são organizadas continuamente	19	37,25%	3	100,00%	16	57,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	10	35,71%	1	25,00%	7	77,78%	4	66,67%	0	0,00%
4. Realização de ateliers de leitura expressiva	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	8	15,69%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	2	7,14%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	24	47,06%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
5. Conferências e Debates	Sim são organizadas continuamente	10	19,61%	3	100,00%	7	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	9	17,65%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	4	14,29%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	18	35,29%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	7	77,78%	4	66,67%	0	0,00%
6. Seminários e Encontros	Sim são organizadas continuamente	12	23,53%	3	100,00%	9	32,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	7	13,73%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	9	17,65%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	18	35,29%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	7	77,78%	4	66,67%	0	0,00%
7. Grupos de Leitores	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	5	9,80%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	9	17,65%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	8	28,57%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
8. Sessões de Contos	Sim são organizadas continuamente	21	41,18%	3	100,00%	18	64,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	4	7,84%	0	0,00%	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	16	31,37%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
9. Exposições (bibliográficas, etc.)	Sim são organizadas continuamente	21	41,18%	3	100,00%	15	53,57%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	8	15,69%	0	0,00%	5	17,86%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	15	29,41%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	6	66,67%	3	50,00%	0	0,00%
10. Acções relacionadas com o PNL	Sim são organizadas continuamente	17	33,33%	3	100,00%	14	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	2	7,14%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
11. Colaboração em actividades de promoção das literacias e da leitura organizadas por outras entidades (Exp. Biblioteca Municipal, ...)	Sim são organizadas continuamente	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	7	13,73%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	7	77,78%	5	83,33%	0	0,00%
12. Visitas guiadas de iniciação à Biblioteca ou Centro de Documentação	Sim são organizadas continuamente	14	27,45%	3	100,00%	9	32,14%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	8	15,69%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	10	35,71%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	0	0,00%

Quadro 5.22: Serviços e Comunicação - actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento (situação)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
Nº de Sessões Realizadas			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Elaboração de guias orientadores de leitura	2007	Sessões	5	9,80%	0	0,00%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	132	23,61%	0	0,00%	132	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	4	7,84%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	104	18,60%	0	0,00%	104	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	42	82,35%	0	0,00%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	323	57,78%	0	0,00%	323	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Elaboração de bibliografias temáticas	2007	Sessões	5	10,64%	0	0,00%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	107	20,11%	0	0,00%	107	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	3	6,38%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	80	15,04%	0	0,00%	80	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	39	82,98%	0	0,00%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	345	64,85%	0	0,00%	345	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3. Organização de sessões de leitura em voz alta	2007	Sessões	7	1,71%	0	0,00%	5	71,43%	0	0,00%	2	28,57%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	175	4,61%	0	0,00%	135	77,14%	0	0,00%	40	22,86%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	8	1,95%	0	0,00%	6	75,00%	0	0,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	202	5,33%	0	0,00%	162	80,20%	0	0,00%	40	19,80%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	395	96,34%	0	0,00%	393	99,49%	0	0,00%	2	0,51%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	3415	90,06%	0	0,00%	3375	98,83%	0	0,00%	40	1,17%	0	0,00%	0	0,00%
4. Realização de ateliers de leitura expressiva	2007	Sessões	3	7,14%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	81	9,23%	0	0,00%	81	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	4	9,52%	0	0,00%	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	91	10,36%	0	0,00%	81	89,01%	0	0,00%	10	10,99%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	35	83,33%	0	0,00%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	706	80,41%	0	0,00%	706	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Conferências e Debates	2007	Sessões	6	14,29%	0	0,00%	4	66,67%	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	164	8,21%	0	0,00%	84	51,22%	0	0,00%	80	48,78%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	12	28,57%	0	0,00%	9	75,00%	0	0,00%	2	16,67%	1	8,33%	0	0,00%
		Participantes	554	27,74%	0	0,00%	324	58,48%	0	0,00%	80	14,44%	150	27,08%	0	0,00%
	2009	Sessões	24	57,14%	0	0,00%	22	91,67%	0	0,00%	2	8,33%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1279	64,05%	0	0,00%	1199	93,75%	0	0,00%	80	6,25%	0	0,00%	0	0,00%
6. Seminários e Encontros	2007	Sessões	6	8,96%	0	0,00%	4	66,67%	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	294	6,42%	0	0,00%	254	86,39%	0	0,00%	40	13,61%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	21	31,34%	0	0,00%	19	90,48%	0	0,00%	2	9,52%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	889	19,42%	0	0,00%	849	95,50%	0	0,00%	40	4,50%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	40	59,70%	0	0,00%	37	92,50%	0	0,00%	2	5,00%	1	2,50%	0	0,00%
		Participantes	3394	74,15%	0	0,00%	3329	98,08%	0	0,00%	40	1,18%	25	0,74%	0	0,00%
7. Grupos de Leitores	2007	Sessões	19	7,17%	0	0,00%	12	63,16%	5	26,32%	2	10,53%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	127	25,20%	0	0,00%	57	44,88%	40	31,50%	30	23,62%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	19	7,17%	0	0,00%	12	63,16%	5	26,32%	2	10,53%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	135	26,79%	0	0,00%	65	48,15%	40	29,63%	30	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	227	85,66%	0	0,00%	222	97,80%	5	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	242	48,02%	0	0,00%	192	79,34%	50	20,66%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
8. Sessões de Contos	2007	Sessões	64	6,85%	0	0,00%	64	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1002	5,08%	0	0,00%	1002	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	202	21,63%	0	0,00%	202	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	3872	19,65%	0	0,00%	3872	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	668	71,52%	0	0,00%	668	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	14834	75,27%	0	0,00%	14834	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
9. Exposições (bibliográficas, etc.)	2007	Sessões	49	19,37%	0	0,00%	25	51,02%	2	4,08%	22	44,90%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	2101	13,99%	0	0,00%	1701	80,96%	0	0,00%	400	19,04%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	70	27,67%	0	0,00%	45	64,29%	1	1,43%	23	32,86%	1	1,43%	0	0,00%
		Participantes	3952	26,31%	0	0,00%	2049	51,85%	0	0,00%	500	12,65%	1403	35,50%	0	0,00%
	2009	Sessões	134	52,96%	0	0,00%	101	75,37%	2	1,49%	29	21,64%	2	1,49%	0	0,00%
		Participantes	8966	59,70%	0	0,00%	4491	50,09%	0	0,00%	650	7,25%	3825	42,66%	0	0,00%
10. Acções relacionadas com o PNL	2007	Sessões	5	1,82%	0	0,00%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	230	9,31%	0	0,00%	230	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	13	4,73%	0	0,00%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	350	14,17%	0	0,00%	350	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	257	93,45%	0	0,00%	257	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1890	76,52%	0	0,00%	1890	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
11. Colaboração em actividades de promoção das literacias e da leitura organizadas por outras entidades (Exp. Biblioteca Municipal, ...)	2007	Sessões	5	20,83%	0	0,00%	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	100	22,32%	0	0,00%	50	50,00%	0	0,00%	50	50,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	4	16,67%	0	0,00%	3	75,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	102	22,77%	0	0,00%	52	50,98%	0	0,00%	50	49,02%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	15	62,50%	0	0,00%	14	93,33%	0	0,00%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	246	54,91%	0	0,00%	196	79,67%	0	0,00%	50	20,33%	0	0,00%	0	0,00%
12. Visitas guiadas de iniciação à Biblioteca ou Centro de Documentação	2007	Sessões	11	13,25%	0	0,00%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	267	59,60%	0	0,00%	267	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	19	22,89%	0	0,00%	19	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	482	24,65%	0	0,00%	482	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	53	63,86%	0	0,00%	53	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1206	61,69%	0	0,00%	1206	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.23: Serviços e Comunicação - actividades de promoção das literacias, leitura, cultura e conhecimento (dados quantitativos)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Informação e Formação		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
Situação Actual dos Serviços		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Serviço de Referência e Informação (Serviço de Apoio ao Leitor)	Sim são organizadas continuamente	31	60,78%	3	100,00%	17	60,71%	3	75,00%	5	55,56%	2	33,33%	1	100,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	0	0,00%	3	50,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
2. Serviços de informação e pesquisa de informação a pedido (Pesquisa Assistida)	Sim são organizadas continuamente	25	49,02%	3	100,00%	12	42,86%	2	50,00%	5	55,56%	2	33,33%	1	100,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	7	13,73%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
3. Serviço de Apoio aos Trabalhos Escolares	Sim são organizadas continuamente	18	35,29%	0	0,00%	14	50,00%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	2	7,14%	2	50,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	17	33,33%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	5	55,56%	4	66,67%	0	0,00%
4. Serviço de Circulação e Empréstimo (inscrições, renovações, reservas, etc.)	Sim são organizadas continuamente	28	54,90%	3	100,00%	18	64,29%	3	75,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	2	22,22%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	15	29,41%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	3	33,33%	4	66,67%	1	100,00%
5. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	Sim são organizadas continuamente	5	9,80%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	26	50,98%	3	100,00%	18	64,29%	0	0,00%	2	22,22%	2	33,33%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	17	33,33%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	4	44,44%	3	50,00%	0	0,00%
6. Serviço de Formação de Utilizadores	Sim são organizadas continuamente	15	29,41%	3	100,00%	9	32,14%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	5	9,80%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	3	33,33%	0	0,00%	1	100,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	12	23,53%	0	0,00%	9	32,14%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	2	33,33%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	13	25,49%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	3	33,33%	3	50,00%	0	0,00%
7. Serviço de Formação para Adultos	Sim são organizadas continuamente	4	7,84%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	5	9,80%	0	0,00%	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	17	33,33%	0	0,00%	11	39,29%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	20	39,22%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	7	77,78%	3	50,00%	0	0,00%
8. Serviço de Informação à Comunidade	Sim são organizadas continuamente	10	19,61%	3	100,00%	7	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	9	17,65%	0	0,00%	5	17,86%	2	50,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	7	77,78%	4	66,67%	0	0,00%

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Informação e Formação		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
9. Serviços especiais para deficientes	Sim são organizadas continuamente	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	19	37,25%	0	0,00%	13	46,43%	2	50,00%	1	11,11%	2	33,33%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	20	39,22%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	6	66,67%	4	66,67%	0	0,00%
10. Serviços de Extensão Bibliotecária	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	4	14,29%	3	75,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	17	33,33%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	1	11,11%	2	33,33%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	7	77,78%	4	66,67%	0	0,00%
11. Serviços de informação a entidades, empresas, etc.	Sim são organizadas continuamente	4	7,84%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	19	37,25%	0	0,00%	15	53,57%	2	50,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	5	55,56%	4	66,67%	0	0,00%
12. Serviços de acesso à Internet	Sim são organizadas continuamente	23	45,10%	3	100,00%	14	50,00%	3	75,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	16	31,37%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	4	44,44%	4	66,67%	0	0,00%
13. Utilização de equipamento informático e multimédia	Sim são organizadas continuamente	25	49,02%	3	100,00%	16	57,14%	2	50,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	1	25,00%	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	14	27,45%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	3	33,33%	3	50,00%	0	0,00%
14. Manutenção de Bases de Dados de Interesse Local	Sim são organizadas continuamente	14	27,45%	3	100,00%	7	25,00%	0	0,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	19	37,25%	0	0,00%	10	35,71%	2	50,00%	4	44,44%	3	50,00%	0	0,00%
15. Serviços ou informação da biblioteca na web	Sim são organizadas continuamente	22	43,14%	3	100,00%	14	50,00%	2	50,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	0	0,00%	3	50,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	16	31,37%	0	0,00%	8	28,57%	0	0,00%	4	44,44%	3	50,00%	1	100,00%
16. Serviços de Alerta ou Difusão Selectiva de Informação	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	1	3,57%	1	25,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	4	7,84%	0	0,00%	2	7,14%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	13	25,49%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	1	11,11%	1	16,67%	1	100,00%
	Não sabe ou não responde	18	35,29%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	4	44,44%	4	66,67%	0	0,00%

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Informação e Formação		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
		Bibliotecas										Especializado			
17. Serviço de Impressões	de Sim são organizadas continuamente	23	45,10%	3	100,00%	15	53,57%	0	0,00%	4	44,44%	1	16,67%	0	0,00%
	de Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	de Não, mas existe a intenção de vir a organizar	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	de Não, nem existe intenção de vir a organizar	12	23,53%	0	0,00%	6	21,43%	2	50,00%	2	22,22%	1	16,67%	1	100,00%
	de Não sabe ou não responde	14	27,45%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	3	33,33%	4	66,67%	0	0,00%
18. Serviço de Fotocópias	de Sim são organizadas continuamente	26	50,98%	3	100,00%	13	46,43%	3	75,00%	6	66,67%	1	16,67%	0	0,00%
	de Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	1	100,00%
	de Não, mas existe a intenção de vir a organizar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	de Não, nem existe intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	de Não sabe ou não responde	13	25,49%	0	0,00%	8	28,57%	0	0,00%	2	22,22%	3	50,00%	0	0,00%
19. Serviço de Digitalização	de Sim são organizadas continuamente	17	33,33%	3	100,00%	9	32,14%	1	25,00%	2	22,22%	1	16,67%	1	100,00%
	de Sim são organizadas esporadicamente	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	de Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	1	3,57%	2	50,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	de Não, nem existe intenção de vir a organizar	13	25,49%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	de Não sabe ou não responde	12	23,53%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	3	33,33%	3	50,00%	0	0,00%

Quadro 5.24: Serviços e Comunicação - serviços de informação e formação (situação)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Informação e Formação			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
Nº de Sessões Realizadas - Situação Actual dos Serviços			Bibliotecas										Especializado			
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Serviço de Referência e Informação (Serviço de Apoio ao Leitor)	2007	Sessões	6	1,13%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	29.130	30,21%	0	0,00%	29.100	99,90%	0	0,00%	30	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	6	1,13%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	29.873	44,06%	0	0,00%	29.843	99,90%	0	0,00%	30	0,10%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	521	98,30%	0	0,00%	521	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	37.423	98,00%	0	0,00%	37.393	99,92%	0	0,00%	30	0,08%	0	0,00%	0	0,00%
2. Serviços de informação e pesquisa de informação a pedido (Pesquisa Assistida)	2007	Sessões	6	1,59%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	508	23,56%	0	0,00%	508	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	3	0,80%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	254	14,05%	0	0,00%	254	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	368	96,84%	0	0,00%	368	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.394	81,33%	0	0,00%	1.394	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3. Serviço de Apoio aos Trabalhos Escolares	2007	Sessões	6	20,00%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	160	30,48%	0	0,00%	160	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	6	0,69%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	160	15,55%	0	0,00%	160	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	18	0,94%	0	0,00%	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	205	15,10%	0	0,00%	205	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4. Serviço de Circulação e Empréstimo (inscrições, renovações, reservas, etc.)	2007	Sessões	842	22,36%	0	0,00%	842	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	664	21,66%	0	0,00%	664	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	1.065	36,40%	0	0,00%	1.065	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	489	17,46%	0	0,00%	489	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	1.859	99,84%	0	0,00%	1.859	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.912	76,11%	0	0,00%	1.912	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	2007	Sessões	2	50,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	400	50,00%	0	0,00%	400	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	1	6,67%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	200	29,41%	0	0,00%	200	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	1	2,63%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	200	19,42%	0	0,00%	200	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6. Serviço de Formação de Utilizadores	2007	Sessões	13	20,00%	0	0,00%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	280	19,44%	0	0,00%	280	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	24	37,50%	0	0,00%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	550	42,97%	0	0,00%	550	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	28	53,85%	0	0,00%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	610	71,76%	0	0,00%	610	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7. Serviço de Formação para Adultos	2007	Sessões	12	31,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	120	30,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	120	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	12	44,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	120	43,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	120	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	14	87,50%	0	0,00%	1	7,14%	0	0,00%	12	85,71%	1	7,14%	0	0,00%
		Participantes	155	98,73%	0	0,00%	10	6,45%	0	0,00%	120	77,42%	25	16,13%	0	0,00%
8. Serviço de Informação à Comunidade	2007	Sessões	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
9. Serviços especiais para deficientes	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
10. Serviços de Extensão Bibliotecária	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	56	100,00%	0	0,00%	56	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	400	100,00%	0	0,00%	400	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
11. Serviços de informação a entidades, empresas, etc.	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Informação e Formação			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
			Bibliotecas													
12. Serviços de acesso à Internet	2007	Sessões	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	5.251	26,77%	0	0,00%	5.116	97,43%	0	0,00%	135	2,57%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	4.927	33,97%	0	0,00%	4.792	97,26%	0	0,00%	135	2,74%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	5.095	99,41%	0	0,00%	5.080	99,71%	0	0,00%	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	9.440	97,22%	0	0,00%	9.305	98,57%	0	0,00%	135	1,43%	0	0,00%	0	0,00%
13. Utilização de equipamento informático e multimédia	2007	Sessões	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	135	2,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	135	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	135	2,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	135	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	5.097	99,73%	0	0,00%	5.082	99,71%	0	0,00%	15	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	5.255	99,98%	0	0,00%	5.120	97,43%	0	0,00%	135	2,57%	0	0,00%	0	0,00%
14. Manutenção de Bases de Dados de Interesse Local	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	14	5,45%	0	0,00%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1	14,29%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	243	100,00%	0	0,00%	243	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	6	100,00%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
15. Serviços ou informação da biblioteca na web	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	31	100,00%	0	0,00%	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.428	100,00%	0	0,00%	1.428	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
16. Serviços de Alerta ou Difusão Selectiva de Informação	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
17. Serviço de Impressões	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	30	1,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	30	1,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	5.030	100,00%	0	0,00%	5.030	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.650	100,00%	0	0,00%	1.620	98,18%	0	0,00%	30	1,82%	0	0,00%	0	0,00%
18. Serviço de Fotocópias	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	14.040	100,00%	0	0,00%	14.040	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.020	100,00%	0	0,00%	1.020	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
19. Serviço de Digitalização	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	10	100,00%	0	0,00%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	40	100,00%	0	0,00%	40	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.25: Serviços e Comunicação - serviços de informação e formação (dados quantitativos)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Serviços de Acesso On-Line		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação Especializado		Arquivos	
		Bibliotecas													
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Acesso à Internet	Totalmente livre	10	19,61%	0	0,00%	2	7,14%	4	100,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%
	Livre com controlo de tempo de utilização	5	9,80%	0	0,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com pagamento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gratuito	17	33,33%	3	100,00%	10	35,71%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	1	100,00%
	Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização	12	23,53%	3	100,00%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
	Com restrição apenas no espaço infantil - menores de 13 anos	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não é prestado	18	35,29%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	4	44,44%	3	50,00%	0	0,00%
	Não responde	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Correio Electrónico	Totalmente livre	7	13,73%	0	0,00%	2	7,14%	2	50,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Livre com controlo de tempo de utilização	5	9,80%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com pagamento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gratuito	7	13,73%	3	100,00%	2	7,14%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição apenas no espaço infantil - menores de 13 anos	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não é prestado	13	25,49%	0	0,00%	8	28,57%	0	0,00%	2	22,22%	2	33,33%	1	100,00%
	Não responde	14	27,45%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
3. Chat	Totalmente livre	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Livre com controlo de tempo de utilização	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com pagamento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gratuito	4	7,84%	3	100,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização	4	7,84%	3	100,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição apenas no espaço infantil - menores de 13 anos	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não é prestado	25	49,02%	0	0,00%	17	60,71%	1	25,00%	4	44,44%	2	33,33%	1	100,00%
	Não responde	14	27,45%	0	0,00%	8	28,57%	2	50,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
4. Documentos ou bases de dados especializadas	Totalmente livre	7	13,73%	0	0,00%	1	3,57%	3	75,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Livre com controlo de tempo de utilização	3	5,88%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com pagamento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Gratuito	7	13,73%	3	100,00%	1	3,57%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição de páginas consultadas e controlo de tempo de utilização	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Com restrição apenas no espaço infantil - menores de 13 anos	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não é prestado	15	29,41%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	2	22,22%	2	33,33%	1	100,00%
	Não responde	14	27,45%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%

Quadro 5.26: Serviços e Comunicação - serviços de acesso on-line

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Ações, Serviços e Projectos On-Line		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
		Bibliotecas										Especializado			
Situação Actual dos Serviços		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Catálogo WebOpac	Sim são organizadas continuamente	30	58,82%	3	100,00%	16	57,14%	3	75,00%	5	55,56%	2	33,33%	1	100,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	11	21,57%	0	0,00%	7	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	3	50,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
2. Serviço de Reservas e Renovações	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	0	0,00%	3	75,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	10	19,61%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	8	15,69%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
3. Serviço de Alertas por e-mail /difusão selectiva de informação	Sim são organizadas continuamente	7	13,73%	3	100,00%	0	0,00%	2	50,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	13	25,49%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
4. Serviço de Informação à comunidade	Sim são organizadas continuamente	11	21,57%	3	100,00%	5	17,86%	0	0,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	12	23,53%	0	0,00%	8	28,57%	2	50,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	4	44,44%	5	83,33%	1	100,00%
5. Serviço de Referência por instant messaging ou online chat	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	19	37,25%	0	0,00%	13	46,43%	2	50,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
6. Serviço de Referência via e-mail	Sim são organizadas continuamente	12	23,53%	3	100,00%	2	7,14%	4	100,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	17	33,33%	0	0,00%	14	50,00%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	4	44,44%	5	83,33%	1	100,00%

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Ações, Serviços e Projectos On-Line		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
		Bibliotecas										Especializado			
7. Directório de Recursos Electrónicos	Sim são organizadas continuamente	8	15,69%	3	100,00%	2	7,14%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	1	3,57%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	13	25,49%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	23	45,10%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
8. Blog	Sim são organizadas continuamente	13	25,49%	3	100,00%	10	35,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	23	45,10%	0	0,00%	10	35,71%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
9. Serviço de Formação de Utilizadores on-line – E-Learning (fóruns, chat, trabalhos de grupo, apontamentos, exercícios, etc.)	Sim são organizadas continuamente	6	11,76%	3	100,00%	3	10,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	4	14,29%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	15	29,41%	0	0,00%	10	35,71%	1	25,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	24	47,06%	0	0,00%	11	39,29%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
10. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	22	43,14%	3	100,00%	16	57,14%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	5	55,56%	4	66,67%	1	100,00%
11. Subscrição de Newsletter	Sim são organizadas continuamente	7	13,73%	3	100,00%	0	0,00%	1	25,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	6	11,76%	0	0,00%	4	14,29%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	14	27,45%	0	0,00%	11	39,29%	0	0,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	23	45,10%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	4	44,44%	5	83,33%	1	100,00%
12. Bases de dados especializadas	Sim são organizadas continuamente	10	19,61%	3	100,00%	1	3,57%	3	75,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	12	23,53%	0	0,00%	10	35,71%	0	0,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	22	43,14%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	4	44,44%	5	83,33%	1	100,00%

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Ações, Serviços e Projectos On-Line		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
		Bibliotecas										Especializado			
13. RSS Feeds	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	7	13,73%	0	0,00%	2	7,14%	3	75,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	16	31,37%	0	0,00%	13	46,43%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	13	46,43%	0	0,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
14. Taging/Nuvem de tags (indexação pelo utilizador)	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	1	3,57%	2	50,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	20	39,22%	0	0,00%	15	53,57%	1	25,00%	4	44,44%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	24	47,06%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
15. Plataformas de rede social: Facebook	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	1	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	17	33,33%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
16. Plataformas de rede social: Twitter	Sim são organizadas continuamente	3	5,88%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	4	7,84%	0	0,00%	3	10,71%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	19	37,25%	0	0,00%	13	46,43%	2	50,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
17. Plataformas de rede social: My Space	Sim são organizadas continuamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	5	9,80%	3	100,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	21	41,18%	0	0,00%	14	50,00%	3	75,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
18. Outras plataformas de rede social	Sim são organizadas continuamente	5	9,80%	3	100,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim são organizadas esporadicamente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, mas existe a intenção de vir a organizar	1	1,96%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não, nem existe intenção de vir a organizar	20	39,22%	0	0,00%	13	46,43%	3	75,00%	3	33,33%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	25	49,02%	0	0,00%	12	42,86%	1	25,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%

Quadro 5.27: Serviços e Comunicação - ações, serviços e projectos on-line (situação)

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Acções, Serviços e Projectos On-Line			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
			Bibliotecas										Especializado			
Nº de Sessões realizadas			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Catálogo WebOpac	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2. Serviço de Reservas e Renovações	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3. Serviço de Alertas por e-mail /difusão selectiva de informação	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4. Serviço de Informação à comunidade	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Serviço de Referência por instant messaging ou online chat	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6. Serviço de Referência via e-mail	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7. Directório de Recursos Electrónicos	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
8. Blog	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	7	100,00%	0	0,00%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	5.189	100,00%	0	0,00%	5.189	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
9. Serviço de Formação de Utilizadores On-line - E-Learning (fóruns, chat, trabalhos de	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
10. Serviço de Teses (Repositório Institucional de Teses)	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
11. Subscrição de Newsletter	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	1.800	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1.800	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

VI - SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO

VI. SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO: Acções, Serviços e Projectos On-Line			Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
			Bibliotecas										Especializado			
12. Bases de dados especializadas	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
13. RSS Feeds	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
14. Taging/Nuvem de tags (indexação pelo utilizador)	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
15. Plataformas de rede social: Facebook	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
16. Plataformas de rede social: Twitter	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
17. Plataformas de rede social: My Space	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
18. Outras plataformas de rede social	2007	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2008	Sessões	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2009	Sessões	0	#REF!	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		Participantes	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.28: Serviços e Comunicação - acções, serviços e projectos on-line (dados quantitativos)

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VII - UTILIZADORES

VII. UTILIZADORES: Base de dados de Leitores		Tipologia Total Bibliotecas		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
Situação Actual dos Serviços		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. A Biblioteca disponibiliza "Cartão de Leitor"?	Sim, o serviço é prestado	16	31,37%	3	100,00%	10	35,71%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim, o serviço é prestado mas com restrições	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não mas existe a intenção de vir a disponibilizar	7	13,73%	0	0,00%	6	21,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não, nem existe a intenção de vir a disponibilizar	12	23,53%	0	0,00%	7	25,00%	0	0,00%	4	44,44%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	16	31,37%	0	0,00%	5	17,86%	2	50,00%	4	44,44%	4	66,67%	1	100,00%
2. Nº Leitores inscritos		215.602		36.328	16,85%	172.574	80,04%	4.000	1,86%	2.700	1,25%	0	0,00%	0	0,00%
3. Nº Leitores inscritos activos*		19.526		7.966	40,80%	7.641	39,13%	3.000	15,36%	724	3,71%	195	1,00%	0	0,00%
4. Nº Leitores inscritos (internos)		0		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5. Nº Leitores inscritos (externos)		5.830		0	0,00%	2.850	48,89%	2.980	51,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Quadro 5.29: Utilizadores - base de dados de leitores

EXPANSÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS

VIII - REDES OU PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO

VIII. REDES OU PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO		Tipologia Total		Municipal		Escolar		Universitária		Institucional		Centro Documentação		Arquivos	
		Bibliotecas										Especializado			
Em que Redes ou Programas participa a Biblioteca?		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. No interior do sistema bibliotecário a que pertence	Nunca	5	9,80%	0	0,00%	2	7,14%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Esporadicamente	3	5,88%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Habitualmente	22	43,14%	3	100,00%	15	53,57%	2	50,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
2. Com outras bibliotecas da rede urbana ou regional	Nunca	7	13,73%	0	0,00%	2	7,14%	2	50,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Esporadicamente	14	27,45%	0	0,00%	13	46,43%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Habitualmente	9	17,65%	3	100,00%	5	17,86%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	21	41,18%	0	0,00%	8	28,57%	2	50,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
3. Com outras bibliotecas da sua especialidade	Nunca	8	15,69%	0	0,00%	5	17,86%	1	25,00%	1	11,11%	1	16,67%	0	0,00%
	Esporadicamente	11	21,57%	3	100,00%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Habitualmente	9	17,65%	0	0,00%	6	21,43%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	23	45,10%	0	0,00%	9	32,14%	2	50,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
4. Com outros serviços da instituição a que pertence (educativo, cultural, patrimonial, museus, arquivo, etc.)	Nunca	6	11,76%	0	0,00%	4	14,29%	1	25,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Esporadicamente	13	25,49%	3	100,00%	9	32,14%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Habitualmente	12	23,53%	0	0,00%	9	32,14%	1	25,00%	2	22,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	20	39,22%	0	0,00%	6	21,43%	2	50,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%
5. Com outras entidades (privadas, autárquicas, culturais ou associações, como empresas, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, etc.)	Nunca	6	11,76%	0	0,00%	3	10,71%	2	50,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Esporadicamente	15	29,41%	0	0,00%	12	42,86%	0	0,00%	2	22,22%	1	16,67%	0	0,00%
	Habitualmente	11	21,57%	3	100,00%	7	25,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	19	37,25%	0	0,00%	6	21,43%	2	50,00%	5	55,56%	5	83,33%	1	100,00%
6. Numa rede telemática institucional	Nunca	14	27,45%	0	0,00%	9	32,14%	2	50,00%	3	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
	Esporadicamente	2	3,92%	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Habitualmente	9	17,65%	3	100,00%	5	17,86%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%
	Não sabe ou não responde	26	50,98%	0	0,00%	12	42,86%	2	50,00%	6	66,67%	5	83,33%	1	100,00%

Quadro 5.30: Redes ou Programas de Participação

ANEXO 6.
Plano de Acção (provisório)

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
A - ACORDO INSTITUCIONAL E NORMATIVO					Tempo de Duração Estimado	
A-1. Criar a Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras	A-1.1. Controlar e Sistematizar Informação sobre a Rede de Bibliotecas de Oeiras	A-1.1.1. DIAGNÓSTICO DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS (<i>work in progress</i>)	A-1.1.1.01. Atualização Diagnóstico: 1ª Fase (recolha geral de inquéritos BEs, BIs e CDEs + atualização do tratamento de dados) A-1.1.1.02. - Produção de nova versão do Relatório de Diagnóstico da Situação A-1.1.1.03. Estabilização do Modelo de Inquérito de recolha de dados rumo ao Sistema de Informação da Rede de Bibliotecas de Oeiras	A-1.1.1.01. Recolher elementos de todas as Bibliotecas e Atualizar Diagnóstico: 1ª Fase A-1.1.1.02. Produzir nova versão do Relatório A-1.1.1.03. Estabilizar Desenho Funcional do Sistema de Informação da Rede de Bibliotecas de Oeiras	Início/Final:	A.1. Criar o Observatório Oeiras a Ler
					Total = 00,00 €	
	A-2.1. Prever Condições de Sustentabilidade da Rede Concelhia	A-2.1.1. CONCEPÇÃO DO PROJECTO E MODALIDADE DE COOPERAÇÃO	A-2.1.1.01. Revisão e Articulação de metas/resultados a atingir A-2.1.1.02. Validação do nível de participação dos potenciais parceiros A-2.1.1.03. Definição da modalidade de organização da Rede (Articulação institucional com Rede de Bibliotecas Escolares/Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas ou Biblioteca Nacional/Plano Nacional de Leitura); A-2.1.1.04. Identificação de projectos, actividades, serviços e conteúdos a integrar o projecto de expansão da Rede A-2.1.1.05. Concepção do Plano de Acções do Projecto A-2.1.1.06. Identificação de Equipas A-2.1.1.07. Identificação de equipamento, SW e outros recursos necessários à implementação do projecto A-2.1.1.08. Definição de intervenções prioritárias A-2.1.1.09. Inclusão no Plano de Acção de Estimativas Orçamentais de despesas A-2.1.1.10. Apresentação e Autorização do Projecto ao executivo da CMO + Parceiros	A-2.1.1.01. Realizar e aplicar instrumentos de controle das metas e resultados a atingir A-2.1.1.02. Rever e aplicar níveis de participação dos potenciais parceiros A-2.1.1.03. Formalizar modalidade de organização da Rede A-2.1.1.04. Identificar projectos, actividades, serviços e conteúdos a integrar o projecto de expansão da Rede A-2.1.1.05. Conceber e aplicar o Plano de Acções do Projecto A-2.1.1.06. Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) A-2.1.1.07. Identificar equipamento, SW e outros recursos necessários à implementação do projecto A-2.1.1.08. Definir Áreas de Intervenção Prioritárias A-2.1.1.09. Incluir no Plano de Acção as Estimativas Orçamentais de despesas A-2.1.1.10. Realizar Informação de serviço a apresentar e solicitar autorização superior do Projecto (CMO) A-2.1.1.11. Informar e Comunicar aos parceiros os moldes de aprovação do projecto de expansão da Rede de Bibliotecas de Oeiras	Início/Final:	A.2. Institucionalizar Modelo de Cooperação
					Total = 00,00 €	
	A-3.1. Partilhar Informação, Conhecimento e Experiência em domínios considerados de interesse comum	A-3.1.1. MECANISMOS PARTICIPATIVOS E DE GESTÃO/COORDENAÇÃO	A-3.1.1.01. Organização de Jornadas e Eventos Profissionais A-3.1.1.02. Identificação de áreas de incidência prioritárias com vista à organização de encontros de trabalho específicos para o desenvolvimento da rede A-3.1.1.03. Constituição de Grupos de Trabalho Específicos (Sistema de Informação RBO/Tratamento Técnico RBO/Serviços Inovadores RBO/Promoção da Leitura e Literacias RBO/Extensão Bibliotecária RBO)	A-3.1.1.01. Calendarizar Jornadas e Eventos Profissionais A-3.1.1.02. Identificar áreas de incidências específicas como tema de encontros destinados ao desenvolvimento da Rede A-3.1.1.03. Realizar Grupos de Trabalho Específicos (Sistema de Informação RBO/Tratamento Técnico RBO/Serviços Inovadores RBO/Promoção da Leitura e Literacias RBO/Extensão Bibliotecária RBO) A-3.1.1.04. Criar um Fórum/Debate Participativo referente ao Trabalho da Rede de Bibliotecas de Oeiras	Início/Final:	A.3. Potenciar sinergias entre as entidades cooperantes
					Total = 00,00 €	

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ATIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
B - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COOPERAÇÃO (NÍVEL I)						
B-1. Qualificar os Serviços e as Coleções, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público	B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.1. IMPLEMENTAÇÃO DO DIRECTÓRIO DE BIBLIOTECAS DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos dados recolhidos com o Diagnóstico	B-1.1.1.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.1.02 Identificação da Equipa B-1.1.1.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento do Directório de Bibliotecas da RBO B-1.1.1.04 Definição de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Biblioteca; Tipologia; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.1.05 Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.1.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.1.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.1.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.1.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.1.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.1.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de Normalização de procedimentos e de critérios de organização de dados e funcionamento do Directório de Bibliotecas da RBO B-1.1.1.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Biblioteca; Tipologia; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.1.05. Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.1.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.1.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.1.08 Aplicar instrumentos de avaliação e validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
		B-1.1.2. IMPLEMENTAÇÃO DA AGENDA DE ACTIVIDADES DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos dados disponibilizados em Rede	B-1.1.2.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.2.02 Identificação da Equipa B-1.1.2.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento da Agenda de Bibliotecas da RBO B-1.1.2.04 Definição de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Actividade; Data; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.2.05 Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as actividades das Bibliotecas B-1.1.2.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.2.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.2.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.2.01 Conceber o Plano de Acção B-1.1.2.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.2.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de Normalização de procedimentos e de critérios de organização de dados e funcionamento da Agenda de Bibliotecas da RBO B-1.1.2.04 Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Actividade; Data; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.2.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.2.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.2.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.2.08 Aplicar instrumentos de avaliação e validação da Informação	Total = 00,00 € Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
	B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.3. IMPLEMENTAÇÃO DA RUBRICA SUGESTÕES E LIVROS RECOMENDADOS DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos dados disponibilizados em Rede	B-1.1.3.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.3.02 Identificação da Equipa B-1.1.3.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento da rubrica Livros Recomendados das Bibliotecas da RBO B-1.1.3.04. Definição de Pontos de Acesso (campos: Identificação do Livro; Sinopse; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.3.05. Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as actividades das Bibliotecas B-1.1.3.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.3.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.3.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.3.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.3.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.3.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de Normalização de procedimentos e de critérios de organização de dados e funcionamento da rubrica Livros Recomendados das Bibliotecas da RBO B-1.1.3.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Actividade; Data; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.3.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.3.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.3.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.3.08 Aplicar instrumentos de avaliação e validação da Informação	Total = 00,00 € Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
					Total = 00,00 €	

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ATIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.4. IMPLEMENTAÇÃO DA RUBRICA BIBLIOTECA EM DESTAQUE DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos dados disponibilizados em Rede	B-1.1.4.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.4.02 Identificação da Equipa B-1.1.4.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento da rubrica Biblioteca em Destaque da RBO B-1.1.4.04. Definição de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Biblioteca; Elementos caracterizadores da colecção; Serviços; Actividades; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.4.05. Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.4.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.4.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.4.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.4.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.4.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.4.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de Normalização de procedimentos e de critérios de organização de dados e funcionamento da rubrica Biblioteca em Destaque da RBO B-1.1.4.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso (campos: Identificação da Biblioteca; Elementos caracterizadores da colecção; Serviços; Actividades; Horário; Local; Morada; Freguesia; Telefone; Contactos e Fotografias) B-1.1.4.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.4.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.4.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.4.08 Aplicar instrumentos de avaliação e validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes	
Total = 00,00 €						
B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.5. IMPLEMENTAÇÃO DA RUBRICA NOTÍCIAS DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir das Notícias facultadas pelas bibliotecas (e/ou da integração de notícias relativas ao património museológico, arquivístico e imagens) da Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.5.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.5.02 Identificação da Equipa B-1.1.5.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento das Notícias da RBO B-1.1.5.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.5.05. Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as Notícias das Bibliotecas B-1.1.5.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.5.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.5.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.5.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.5.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.5.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização de Notícias das Bibliotecas B-1.1.5.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso B-1.1.5.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.5.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.5.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.5.08 Aplicar instrumentos de Avaliação e Validação da Informação	Início: Outubro 2010 Final: 2011/2012/2013	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes	
Total = 00,00 €						
B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.6. IMPLEMENTAÇÃO DA NEWSLETTER DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos dados facultados pelas bibliotecas (e/ou da integração de dados relativos ao património museológico, arquivístico e imagens) da Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.6.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.6.02 Identificação da Equipa B-1.1.6.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento da Newsletter da RBO B-1.1.6.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.6.05. Definição do processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.6.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.6.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.6.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.6.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.6.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.6.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.6.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso B-1.1.6.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização de dados sobre as Bibliotecas B-1.1.6.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.6.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.6.08 Aplicar instrumentos de Avaliação e Validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes	
Total = 00,00 €						

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
B - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COOPERAÇÃO (NÍVEL II)						
B-1. Qualificar os Serviços e as Coleções, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público	B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.7. IMPLEMENTAÇÃO DO CATÁLOGO COLECTIVO DA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos catálogos/bases de dados bibliográficas (e/ou da integração de dados relativos ao património museológico, arquivístico e imagens) já existentes na Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.7.01. Concepção do Plano de Acção Identificação da Equipa B-1.1.7.03 Normalização das Políticas e Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico de documentos (catalogação, classificação e indexação) nos seus variados suportes e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras (analisar cenários que permitam compatibilizar a descrição de dados bibliográficos, museológicos, arquivísticos e imagens) B-1.1.7.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.7.05. Definição do processo de Exportação de Registos (bibliográficos/exemplares) B-1.1.7.06 Definição da Política de Alteração/Conversão de Registos B-1.1.7.07 Definição da Política de Importação de Registos B-1.1.7.08 Definição da Política de Avaliação e Validação da Informação	B-1.1.7.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.7.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.7.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização das Políticas e Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico de documentos (catalogação, classificação e indexação) nos seus variados suportes e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras B-1.1.7.04. Testar instrumentos de controlo de Pontos de Acesso B-1.1.7.05. Realizar testes e definir rotinas de importação/conversão/exportação de Registos B-1.1.7.06. Concretizar procedimentos de Exportação de Registos (bibliográficos/exemplares) B-1.1.7.07 Concretizar procedimentos de Alteração/Conversão de Registos B-1.1.7.08 Concretizar procedimentos de Importação de Registos B-1.1.7.09 Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
		Total = 00,00 €				
		B-1.1.8. IMPLEMENTAÇÃO DO CATÁLOGO COLECTIVO DA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir do tratamento técnico das coleções em fase de integração no catálogo colectivo e não informatizadas (património bibliográfico, museológico, arquivístico e imagens) da Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, Galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.8.01. Concepção do Plano de Acção Identificação da Equipa B-1.1.8.03 Normalização das Políticas e Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico de documentos (catalogação, classificação e indexação) nos seus variados suportes e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras (analisar cenários que permitam compatibilizar a descrição de dados bibliográficos, museológicos, arquivísticos e imagens) B-1.1.8.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.8.05. Definição do processo de Tratamento Técnico (catalogação, classificação e indexação) B-1.1.8.06 Definição da Política de Avaliação e Validação da Informação	B-1.1.8.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.8.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.8.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização das Políticas e Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico de documentos (catalogação, classificação e indexação) nos seus variados suportes e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras B-1.1.8.04. Testar instrumentos de controlo de Pontos de Acesso B-1.1.8.05. Concretizar o processo de Tratamento Técnico (catalogação, classificação e indexação) B-1.1.8.06 Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
Total = 00,00 €						

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
		<p>B-1.1.9. IMPLEMENTAÇÃO DE DIRECTÓRIOS DE RECURSOS ELECTRÓNICOS DA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir da selecção e avaliação de conteúdos e de recursos por áreas temáticas exploradas na Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (património bibliográfico, museológico, arquivístico e imagens). - Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, Galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos</p>	<p>B-1.1.9.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.9.02 Identificação da Equipa B-1.1.9.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento do Directório de Recursos Electrónicos da RBO B-1.1.9.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.9.05. Definição do processo de recolha e actualização de recursos electrónicos das Bibliotecas B-1.1.9.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.9.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.9.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação</p>	<p>B-1.1.9.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.9.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.9.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização do Directório de Recursos Electrónicos da RBO B-1.1.9.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso B-1.1.5.05 Realizar e Aplicar o processo de recolha e actualização do Directório de Recursos Electrónicos da RBO B-1.1.9.06. Aplicar metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.9.07. Aplicar as metodologias de avaliação B-1.1.9.08 Aplicar instrumentos de Avaliação e Validação da Informação</p>	<p>Início/Final:</p> <p>Total = 00,00 €</p>	<p>B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes</p>
		<p>B-1.1.10. IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO ON-LINE DA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos serviços de apoio ao leitor da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras (património bibliográfico, museológico, arquivístico e imagens). - Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, Galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos</p>	<p>B-1.1.10.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.10.02 Identificação da Equipa B-1.1.10.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento do Serviço de Referência e Informação da RBO B-1.1.10.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.10.05. Definição de Políticas de funcionamento do serviço de referência e informação on-line das Bibliotecas B-1.1.10.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do serviço de referência e informação on-line (serviços de pergunta/resposta - assíncrono; serviços de referência em tempo real - síncrono; FAQ's; Guias/Seleção de Recursos e Cursos/Tutoriais - e-learning e formação de utilizadores) B-1.1.10.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.10.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação</p>	<p>B-1.1.10.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.10.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.10.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização dos Serviços de Referência e Informação on-line da RBO B-1.1.10.04. Testar instrumentos de controle e avaliação de Respostas/Pontos de Acesso B-1.1.10.05. Concretizar e Aplicar o procedimento de funcionamento do serviço de referência e informação on-line das Bibliotecas B-1.1.10.06 Aplicar a metodologia de manutenção do serviço de referência e informação on-line (serviços de pergunta/resposta - assíncrono; serviços de referência em tempo real - síncrono; FAQ's; Guias/Seleção de Recursos e Cursos/Tutoriais - e-learning e formação de utilizadores) B-1.1.10.07 Concretizar as metodologias de avaliação B-1.1.10.08 Identificar e aplicar instrumentos de avaliação e validação da Informação</p>	<p>Início/Final:</p> <p>Total = 00,00 €</p>	<p>B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes</p>

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
B - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COOPERAÇÃO (NÍVEL III)						
B-1. Qualificar os Serviços e as Coleções, generalizando a sua utilização através da difusão de informação e da oferta de serviços de interesse público	B-1.1. Impulsionar a oferta de serviços, conteúdos e recursos da Rede, a concretizar em regime de cooperação entre os distintos actores e bibliotecas aderentes	B-1.1.11. IMPLEMENTAÇÃO DO "SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE - DESCOBRIR OEIRAS" DA REDE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos serviços, recursos e conteúdos facultados pelas bibliotecas (envolvendo a rentabilização de recursos informativos relativos ao património museológico, arquivístico e imagens) da Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.11.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.11.02 Identificação da Equipa B-1.1.11.03 Normalização de procedimentos e critérios de organização de dados e funcionamento do SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE da RBO B-1.1.11.04. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.11.05. Definição do processo de recolha e actualização de produtos a integrar o SIC (dossiers temáticos, guíões de leitura, listas bibliográficas, exposições virtuais, visitas virtuais, Digital Storytelling...) B-1.1.11.06 Definição da metodologia de compilação e manutenção do sistema de pesquisa e recuperação da informação B-1.1.11.07 Definição das metodologias de avaliação B-1.1.11.08 Identificação de instrumentos de avaliação e validação da Informação	B-1.1.11.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.11.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.11.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização de recursos a integrar o SIC B-1.1.11.04. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso B-1.1.11.05. Concretizar e aplicar os procedimentos de funcionamento do SIC B-1.1.11.06. Concretizar metodologia de manutenção do SIC B-1.1.11.07 Concretizar procedimentos de Avaliação B-1.1.11.08 Identificar e aplicar instrumentos de Avaliação e Validação da Informação	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
		B-1.1.12 IMPLEMENTAÇÃO DA BIBLIOTECA DIGITAL/REPOSITÓRIO DE OBJECTOS DIGITAIS DA REDE DE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir dos serviços, recursos e conteúdos facultados pelas bibliotecas (envolvendo a rentabilização de recursos informativos relativos ao património museológico, arquivístico e imagens) da Rede de Bibliotecas Escolares de Oeiras, Centros de Documentação Especializados (Centros de Arte, Museus, galerias, etc.), Bibliotecas Institucionais e Arquivos	B-1.1.12.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.12.02 Identificação da Equipa B-1.1.12.03 Normalização das Políticas de Digitalização (selecção, catalogação, classificação e indexação) nos seus variados suportes e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras (analisar cenários que permitam compatibilizar a descrição de objectos digitais entre património bibliográfico, museológico, arquivístico e imagens) B-1.1.12.03. Definição de Pontos de Acesso B-1.1.12.04. Definição do processo de Tratamento Técnico (catalogação, classificação e indexação) B-1.1.12.05 Definição da Política de Validação da Informação	B-1.1.12.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.12.02 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização das Políticas, Linhas Orientadoras de Tratamento Técnico de Objectos Digitais (selecção, catalogação, classificação e indexação) e de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras B-1.1.12.03. Testar instrumentos de controle de Pontos de Acesso B-1.1.12.04. Concretizar o processo de Tratamento Técnico de Objectos Digitais (catalogação, classificação e indexação) B-1.1.12.05 Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação da Informação	Total = 00,00 €	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
					Total = 00,00 €	

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
		B-1.1.13. IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO INTER-BIBLIOTECAS DA REDE DE BIBLIOTECAS MUNICIPAIS DE OEIRAS [Cooperação interna e externa]: a desenvolver a partir da circulação de documentos entre as bibliotecas constituintes da RBO	B-1.1.13.01. Concepção do Plano de Acção B-1.1.13.02 Identificação da Equipa B-1.1.13.03 Normalização das Políticas e Linhas Orientadoras da Central de Empréstimos B-1.1.13.04. Definição de Plataformas de comunicação e de transportes interna B-1.1.13.05 Definir cenários de implementação do Cartão de Leitor da RBO B-2.1.1.06. Definição do processo de Empréstimo Inter-Bibliotecas (registo de leitores, gestão de empréstimos, reservas e renovações) B-1.1.13.07 Definição da Política de Avaliação e Validação do processo de Empréstimo Inter-Bibliotecas	B-1.1.13.01. Conceber o Plano de Acção B-1.1.13.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) B-1.1.1.03 Realizar e divulgar instrumentos/critérios de normalização das Políticas e Linhas Orientadoras da Central de Empréstimos Inter-Bibliotecas de acordo com o modelo definido para a Rede de Bibliotecas de Oeiras B-1.1.13.04. Testar a Aplicar instrumentos de controle do processo de Empréstimo Inter-Bibliotecas B-1.1.13.05. Testar e aplicar Cartão de Leitor da RBO B-1.1.13.06. Concretizar o processo de Empréstimo Inter-Bibliotecas B-1.1.13.07. Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação de Empréstimos Inter-Bibliotecas	Início/Final:	B.1. Promover informação útil, recursos e conteúdos das entidades cooperantes
Total = 00,00 €						
C - APOSTAR NO DESENVOLVIMENTO DA LEITURA E LITERACIAS						
C-1. Formação e Certificação de Técnicos e Utilizadores	C-1.1. Formar públicos diversificados, promover novas competências e modalidades de inclusão cívica junto dos beneficiários finais da Rede	C-1.1.1. IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO DA REDE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Utilizadores]: a desenvolver a partir do Plano de Formação COL	C-1.1.1.01. Concepção do Plano de Acção C-1.1.1.02 Identificação da Equipa C-1.1.1.03 Concretização do Diagnóstico de necessidades de formação, níveis e métodos de aprendizagem C-1.1.1.04. Definição de Instrumentos de apoio ao diagnóstico C-1.1.1.05 Definição de objectivos gerais, específicos, nível de competências e construção do Plano de Formação para Leitores/Utilizadores da RBO C-1.1.1.06. Definição da Bolsa de Formadores/Entidades Formadoras/Formadores C-1.1.1.07 Programação de conteúdos em função das competências a desenvolver C-1.1.1.08. Definição das áreas de gestão do processo de Formação C-1.1.1.09. Definição da Política de Avaliação e Validação do processo de Formação	C-1.1.1.01. Conceber o Plano de Acção C-1.1.1.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) C-1.1.1.03 Realizar o Diagnóstico de necessidades de formação, níveis e métodos de aprendizagem da Rede de Bibliotecas de Oeiras C-1.1.1.04. Testar a Aplicar instrumentos de apoio ao diagnóstico C-1.1.1.05. Aplicar o Plano de Formação para Leitores/Utilizadores da RBO C-1.1.1.06. Concretizar contactos junto da Bolsa de Formadores/Entidades Formadoras/Formadores C-1.1.1.07. Concretizar conteúdos de acordo com as competências a desenvolver C-1.1.1.08. Concretizar a gestão do processo de Formação C-1.1.1.09. Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação do processo de Formação	Data: Mês / Ano	C. 1 - Definir plano de formação para profissionais e leitores
					Total = 00,00 €	
	C-2.1. Qualificar os recursos humanos afectos às entidades e bibliotecas da rede (mediadores do livro e da leitura, profissionais da educação, cultura e acção social)	C-2.1.2. IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO DA REDE BIBLIOTECAS DE OEIRAS [Técnicos/Profissionais]: a desenvolver a partir do Plano de Formação COL	C-2.1.1.01. Concepção do Plano de Acção C-2.1.1.02 Identificação da Equipa C-2.1.1.03 Definição do Diagnóstico de necessidades de formação, níveis e métodos de aprendizagem C-2.1.1.04. Definição de Instrumentos de apoio ao diagnóstico C-2.1.1.05 Definição de objectivos gerais, específicos, nível de competências e construção do Plano de Formação para Técnicos/Profissionais da Informação da RBO C-2.1.1.06. Definição da Bolsa de Formadores/Entidades Formadoras/Formadores C-2.1.1.07 Programação de conteúdos em função das competências a desenvolver C-2.1.1.08. Definição das áreas de gestão do processo de Formação C-2.1.1.09. Definição da Política de Avaliação e Validação do processo de Formação	C-2.1.1.01. Conceber o Plano de Acção C-2.1.1.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) C-2.1.1.03 Realizar o Diagnóstico de necessidades de formação, níveis e métodos de aprendizagem da Rede de Bibliotecas de Oeiras C-2.1.1.04. Testar a Aplicar instrumentos de apoio ao diagnóstico C-2.1.1.05. Aplicar o Plano de Formação para Leitores/Utilizadores da RBO C-2.1.1.06. Concretizar contactos junto da Bolsa de Formadores/Entidades Formadoras/Formadores C-2.1.1.07. Concretizar conteúdos de acordo com as competências a desenvolver C-2.1.1.08. Concretizar a gestão do processo de Formação C-2.1.1.09. Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação do processo de Formação	Início/Final:	C.2. Programação de conteúdos e competências a desenvolver
Total = 00,00 €						

Anexo 6 - Plano de Acção (provisório)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	ACTIVIDADES	MEDIDAS/OPERAÇÃO/TAREFAS	METAS	IMPLEMENTAÇÃO	RESULTADOS
D - EXTENSÃO BIBLIOTECÁRIA E CULTURAL						
D- 1. Projectão dos serviços realizados na Rede de Bibliotecas Municipais	D-1.1. Disseminação de programas de acções e serviços junto das entidades parceiras	D-1.1.1. IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMA DE ACÇÕES E SERVIÇOS EM ITINERÂNCIA junto das entidades parceiras: a desenvolver com base na programação da RBMO	D-1.1.1.01. Concepção do Plano de Acção Identificação da Equipa D-1.1.1.03 Definição do Diagnóstico de necessidades de programação de acções e serviços D-1.1.1.04. Definição de Instrumentos de apoio ao diagnóstico D-1.1.1.05 Definição de Programa de Acções e Serviços em Itinerância da RBO D-1.1.1.06. Definição dos eixos de Programação/Bolsa de actividades e serviços D-1.1.1.07 Programação de actividades e serviços em função das áreas a promover D-1.1.1.08. Definição das áreas de gestão do Programa de Acções e Serviços em Itinerância D-1.1.1.09. Definição da Política de Avaliação e Validação do processo de Programação de Itinerâncias	D-1.1.1.02 Definir/afectar Equipas e estabelecer tarefas/responsabilidades (segundo perfil de competências) D-1.1.1.03 Realizar o Diagnóstico de necessidades de programação de acções e serviços D-1.1.1.04. Testar a Aplicar instrumentos de apoio ao diagnóstico D-1.1.1.05. Aplicar o Programa de Acções e Serviços em Itinerância da RBO D-1.1.1.06. Concretizar o Programa de Acções e Serviços em Itinerância da RBO D-1.1.1.07. Concretizar a gestão do programa de acções e serviços em Itinerância D-1.1.1.09. Concretizar procedimentos de Avaliação e Validação do processo de Programação de Itinerâncias	Início/Final:	D. 1 Disseminar um programa de acções e serviços junto das entidades parceiras
					Total = 00,00 €	

ANEXO 7.

Arquitectura Geral e Organização de Conteúdos

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

I – Acesso	
1. Endereço <i>Internet</i> directo	Serviço identificado claramente por um endereço de <i>Internet</i> mnemónico que se desdobra a partir do <i>site</i> institucional da Câmara Municipal de Oeiras.
2. Endereços parciais	Acesso directo ao URL de projectos, unidades, serviços ou secções com interesse ou com potencialidade de gerar interesse nos utilizadores do Portal (por expl. Catálogo Colectivo, Serviço de Informação à Comunidade: História Digitais).
3. <i>Links</i> de ambiente imediato	O URL integra os principais directórios de bibliotecas, nos servidores de outras bibliotecas e instituições relevantes.
4. <i>Links</i> de ambiente comunitário	O URL integra os principais directórios de entidades do mesmo âmbito geográfico ou comunitário das Bibliotecas da Rede de Bibliotecas de Oeiras: Associações, Entidades locais, Serviços públicos, Centros de Formação, Meios de comunicação, etc. Presença em agendas culturais, directórios de recursos chave, etc.
5. Presença em motores de pesquisa/Directórios	Acessível mediante processos de pesquisa nos motores de pesquisa ou Directórios mais usados (<i>Google, Sapo, Yahoo, etc.</i>)
6. Eficácia	O servidor funciona com regularidade, acesso rápido e sem longas desconexões ou falhas de funcionamento.
II - Organização e Estrutura	
1. Início	Página de entrada com um visual de grafismo simples, informação dinâmica, indicações de ajuda à navegação e grande quantidade de opções de navegabilidade.
2. Estrutura hierárquica de conteúdos	Conteúdo estruturado conforme um modelo claro: informação e conteúdos distribuídos em geral de modo sequencial, envolvendo informação descritiva sobre as bibliotecas, a sua equipa, políticas ou normas de funcionamentos e os vários serviços e actividades disponibilizados através da RIBO
3. Acesso orgânico	Organização da informação a partir da estrutura orgânica da instituição (Serviços, Departamentos, Unidades).
4. Acesso temático	Organização da informação segundo temas de interesse (Música, Cinema, Revistas, Legislação, Emprego, Saúde, Fotografia, Arte, <i>Internet</i> , ...)
5. Acesso por serviços/actividades/conteúdos	Organização da informação a partir da estrutura de serviços, actividades e conteúdos disponíveis
6. Acesso por perfis de utilizador/grupo de utilizadores/profissionais	Organização da informação com respeito a perfis predefinidos de grupos de utilizadores (Pais, Professores, Alunos, Investigadores, Bibliotecários)
7. Modalidades para tornar o conteúdo <i>Web</i> acessível a pessoas com deficiências	Cumprimento das Directivas para a acessibilidade do conteúdo das normas W3C : http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html
8. Mapa do <i>site</i>	Disponibilidade da estrutura geral ou vista esquemática global da informação disponível no site
9. Profundidade	Níveis adequados de estruturação da informação
10. Identidade Visual	Aplicação de um programa de identidade visual ou imagem corporativa profissional próprio para a rede <i>Web</i> , ou adaptação do genérico da instituição

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

III – Usabilidade documental	
Sistema geral de acesso à informação e conteúdos	
1. Ligação a páginas Web – Catálogo Colectivo	Potencializar as páginas Web de conteúdos documentais através de ligações ao catálogo colectivo, em forma de “consultas contextualizadas”
2. Ligação a páginas Web – Bases de dados	Potencializar as páginas Web de conteúdos documentais através de ligações a outras bases de dados, em forma de “consultas contextualizadas”
3. Navegação semântica integral	Elevado nível de integração entre os temas – interoperabilidade - que possibilita a navegação temática entre os catálogos, outras bases de dados e a Web, de modo a oferecer tematicamente conteúdos inter-relacionados.
4. Sistemas de selecção	Possibilidade de construção dinâmica de listas pessoais contendo os resultados das pesquisas em todo o tipo de bases de dados, actividades, endereços de interesse, fragmentos de texto, anotações durante o processo global de navegação pela Web, etc.
5. Apropriação e impressão de conteúdos	Sistemas que permitem e/ou impedem a apropriação de informação por parte do utilizador, mediante descarga, cópia, impressão ou envio por correio. Informação adaptada à impressão completa ou parcial.
IV – Desenho e Navegação	
1. Identidade visual	Aplicação de um projecto de identidade e uniformidade visual e gráfica consistente, imagem própria para a web ou adaptação de imagem genérica da instituição (CMO). Qualquer ligação ou recurso deve manter o visual do portal, mesmo nos casos em que o sistema de navegação permita abrir uma segunda janela.
2. Navegabilidade adequada	As barras de elevação devem ser aplicadas sempre que apropriado; Os botões ou caixas de verificação, devem ser utilizados sempre que necessário seleccionar mais do que uma opção.
3. Adaptação e Personalização	Deve ser possível definir modalidades de personalização de interfaces (criação de interfaces especializados); O Portal deve oferecer páginas personalizadas/modos de visualização de acordo com as necessidades e recursos, em função de grupos específicos de utilizadores (oferta de modalidades de visualização para públicos específicos - profissionais e público em geral).

Quadro 7.1: Arquitectura Geral

I – Sistema de Pesquisa e Recuperação de Informação	
Ambiente de consulta, pesquisa e recuperação de informação	
1. Bases de dados bibliográficas (Catálogo)	Catálogo clássico da biblioteca, com informação bibliográfica normalizada dos fundos.
2. Catálogos externos (Catálogo colectivo)	Acesso integrado ou independente a catálogos de outras bibliotecas ou redes.
3. Recuperação de informação avançada	Aplicação de sistemas de pesquisa e recuperação de informação avançados.

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

4. Bases de dados documentais próprias	Acesso a bases de dados definidas pela biblioteca para a gestão de projectos documentais complementares ao catálogo (Serviço de informação à Comunidade, Colecções Digitais, etc.).
5. Bases de dados cooperativas	O sistema de pesquisa deve oferecer modalidades técnicas de pesquisa múltipla em bases de dados adequadas a cada tipo de serviço/actividade (por exemplo, no caso do Directório de Bibliotecas, pesquisa por: tipologia de biblioteca cooperante (Municipal, Escolar, Institucional, serviços da CMO), por localidade e freguesia. No caso da Agenda de Actividades: pesquisa por tipologia de actividade (espectáculos, teatros, conferências, etc.), data de realização, localidade, freguesia.
6. Metadados – catálogo	Exploração e acesso aos sistemas de metadados, pesquisa e navegação nos conteúdos em bases de dados documentais e nível de integração com o catálogo.
7. Metadados - bases de dados documentais	Exploração e acesso aos sistemas de metadados, pesquisa e navegação nos conteúdos em bases de dados documentais e nível de integração com bases de dados.
8. Bases de dados documentais externas	Acesso ou interligação a bases de dados externas, de serviços comerciais ou de uso público em <i>Internet</i> . Colecções de referência externa.
9. Motor de Pesquisa – Metapesquisador interno	Possibilidade de realizar pesquisas completas no portal da rede de bibliotecas, pesquisando simultaneamente em todos os sistemas de informação da biblioteca.
10. Definição de formatos de visualização de pesquisa	Seleção da forma e organização de listas de pesquisa e visualização dos resultados (documentos ou registos).
11. Conexão com os Motores de pesquisa – Metapesquisadores externos	Possibilidade de realizar pesquisas na <i>Web</i> de modo simultâneo em todos os sistemas de informação previstos pela biblioteca.

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

II – Conteúdos institucionais

1. Tipologia de Conteúdos

Os conteúdos acessíveis através do portal devem incluir todos os tipos de ficheiros:

1. Recursos licenciados através das Bibliotecas da RIBO;
2. Recursos locais produzidos e/ou alojados pela RIBO;
3. Outros recursos acessíveis a partir do Portal da RIBO e localizados no exterior do mesmo.

A acrescentar a componentes básicos de informação o Portal disponibilizará o acesso a conteúdos como:

Conteúdos correntes	Novos conteúdos
<i>WebOpac</i>	Imagens/Fotografias
Registos bibliográficos	Ficheiros Vídeo
<i>Newsletter</i>	Ficheiros Áudio
	Páginas <i>Web</i>
	Publicações periódicas (formato digital)
	Recortes de Imprensa (formato digital)
	Livros de História local (formato digital)
	Documentação do Arquivo Histórico de Oeiras (formato digital)
	Legislação de Oeiras publicada antes de 1960 (formato digital)
	Trabalhos escolares no âmbito da História Local (formato digital)

1. Guias de Serviços

Informação descritiva dos serviços e produtos ao utilizador. Distribuição de espaços e política de utilizadores

3. Guias de ajuda

Informação geral de ajuda à navegação e utilização do Portal. Informação descritiva dos serviços e produtos disponíveis ao utilizador. Distribuição de espaços e política de utilizadores.

4. Equipa técnica

Constituição da equipa afecta ao Portal da RIBO.

5. Regras de interacção entre parceiros

Informação pública das regras de interacção entre parceiros.

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

6. Normas/Regras/Procedimentos dos serviços/actividades	Informação pública com normas detalhadas dos serviços e actividades.
7. Localização, horários de funcionamento e contactos gerais	Informação geral de acesso à RIBO: localização, horários de funcionamento/atendimento e contactos gerais.
8. Guia organizativa	Explicação da organização em departamentos e unidades da biblioteca
9. Estatísticas	Dados estatísticos públicos da biblioteca, referidos a colecções, serviços, equipamentos, utilizadores, etc.
10. Rede electrónica de informação	Directório de correio electrónico detalhado para cada um dos serviços e funções
11. Memória	Seguimento da avaliação da biblioteca, principais dados, linhas de actuação, resumo dos projectos
12. Arquivo Gráfico	Memória gráfica de eventos, instalações, etc.
13. Projectos – Ideologia - Promoção	Projectos em marcha, planos estratégicos, publicidade, imagem corporativa, visão, etc.
III – Conteúdos de Difusão Recursos informativos que apresentam documentos finais que podem ser directamente lidos no ecrã pelos utilizadores	
1. Agenda de actividades	Informação dinâmica das actividades previstas nas bibliotecas, assim como a sua memória retrospectiva.
2. Agendas culturais comunitárias	Informação cultural e de ócio da comunidade
2. Informação comunitária	Informação de interesse para a comunidade: ligações, organismos, recursos sociais, convocatórias, temas locais de actualidade, etc.
3. Páginas temáticas	Conteúdos organizados em forma de <i>dossiers</i> de temas seleccionados, que servem como via de comunicação periódica entre a biblioteca e os interesses temáticos da comunidade de utilizadores
4. Retransmissão de eventos	Difusão audiovisual ou textual de eventos realizados na biblioteca, em directo ou diferido
5. Revistas próprias	Publicações periódicas com conteúdo elaborado pela biblioteca
6. Boletins próprios (novidades, temáticos)	Publicações periódicas de informação, com conteúdo referencial, organizados por centros de interesse
7. Sistemas de difusão correio e/ou postal	Sistemas de produção de mensagens a enviar por qualquer sistema de mensagem electrónica ou postal
8. Tabela informativa (Notícias próprias)	Informações da actualidade da biblioteca: novos produtos, actualizações, mudanças, etc. para manter o vínculo com o utilizador
9. Notícias externas	Sistemas de selecção de notícias de agências externas, segundo o perfil predefinido
IV - Conteúdo de orientação e formação de utilizadores Este tópico contém todos aqueles recursos informativos que apresentam documentos finais que podem ser directamente lidos no ecrã pelos utilizadores	
1. Ajuda de pesquisa no Catálogo	
2. Ajuda de pesquisa em bases de dados documentais	Ambiente de ajuda para cada uma das bases de dados documentais
3. Ajuda na pesquisa temática	Explicação do processo geral de pesquisa em função de temas gerais, tratados de uma maneira utilitária (legislação, música, <i>internet</i> , emprego,...)
4. Explicação da disposição e	Explicação dos agrupamentos de colecções, localização, assinaturas. Distribuição espacial e sistemas de

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

organização das colecções	tratamento e acesso à informação em função dos grupos de informação homogéneos (imprensa, cinema, música, legislação, revistas, etc.)
5. Explicação dos sistemas de organização documental (CDU, Autoridades, Matérias)	Explicação do manuseio e exploração das linguagens documentais, classificações e sistemas de autoridades empregados para gerar os metadados, assim como a interrelação entre eles
6. Ajuda adaptativa	Sistema de ajuda dinâmico gerado em função da monitorização personalizada ou genérica realizada
7. Infografia explicativa	Ajudas com conteúdos apresentados aplicando técnicas infográficas avançadas
8. Perguntas mais frequentes (FAQ)	Seleção de perguntas mais frequentes. Gerais para a <i>Web</i> , e em áreas concretas de interesse
9. Mapa de instalações	Indicações visuais da organização dos espaços e dos serviços
10. Materiais de literacia da informação	Materiais formativos no uso da informação e suas tecnologias
11. Materiais formativos genéricos	Conteúdos relativos à oferta formativa em qualquer área. Apoio a entidades de formação à distância
V. Ferramentas Participativas	
O tópico contém todos aqueles recursos informativos que apresentam documentos finais que podem ser directamente lidos no ecrã para os utilizadores	
1. Tabelas de anúncios	Publicação automática de informação de interesse por parte dos utilizadores, em tabelas de anúncios públicos
2. Fóruns	Participação em fóruns de debate sobre temas específicos, dinamizados pela biblioteca
3. Comunicação instantânea	<i>Chat</i> entre utilizadores de sistema
4. Sugestões-Reclamações públicas	Possibilidade de enviar sugestões e reclamações à biblioteca, e sistemas de difusão dessa informação, conforme a políticas de transparência
5. Questionários de opinião	Possibilidade de expressar a sua opinião sobre temas importantes para a biblioteca
6. Sistemas de Opinião-Valorização de colecções	Possibilidade de valorizar a qualidade das colecções no momento do seu uso
7. Sistema de valorização da satisfação dos serviços	Possibilidade de valorizar a satisfação no uso dos serviços
8. Documentos públicos digitalizados	Versão electrónica realizada pela própria biblioteca de textos de domínio público, não submetidos à regulação estreita de direitos de autor
9. Documentos digitais públicos incorporados	Incorporação de documentos electrónicos disponíveis em outros servidores de <i>internet</i>
10. Selecções de publicações (dossiers temáticos)	Documentos elaborados a partir de fragmentos e selecções, em forma de dossier
11. Documentos audiovisuais	Conteúdo audiovisual em formato digital acessível no servidor da biblioteca
12. Publicações digitais	Documentos electrónicos comprados a editoriais, colocados em serviço com gestão do copyright e dos direitos de autor
13. Volume da colecção	Valorização da quantidade de informação electrónica primária disponível, em relação com a colecção tradicional

Anexo 7 – Arquitectura geral e organização de conteúdos

14. Património documental próprio	Conteúdo electrónico primário, acessível quase exclusivamente no servidor da <i>Web</i>
15. Integração no sistema de informação referencial	Nível de integração dos documentos electrónicos com o sistema de informação da biblioteca, através de metadados
16. Digitalização textual/gráfica	Digitalizações completas, mediante OCR, ou digitalizações em formato imagem
VII. Serviços Personalizados	
Contem aqueles recursos informativos que apresentam documentos finais que podem ser directamente lidos no ecrã por utilizadores	
1. Transacções digitais	Transacções iniciadas ou completas em linha, que implica a prestação de um serviço personalizado
2. Complementos às transacções físicas	Apoio em linha a serviços necessariamente presenciais
3. Subscrição a perfis de difusão de informação	Controle personalizado dos dados de utilizador e memória dos serviços realizados
4. Seguimento histórico relação utilizador-biblioteca	Controle personalizado dos dados de utilizador e memória dos serviços realizados
5. Atenção personalizada imediata	Serviços que permitem o apoio por parte do pessoal da biblioteca em tempo real, através de mensagens instantâneas
6. Atenção personalizada diferida	Serviços que permitem encargos de atenção personalizada do pessoal da biblioteca, geralmente através do correio (tradicional ou electrónico), com resposta marcada
7. Portal personalizado	Entrada identificada no portal personalizado, com possibilidade de hierarquização de cada uma das áreas de informação, assim como oferta informativa adaptada ao perfil de utilizador
8. <i>Web mail</i>	Oferta de serviços de correio electrónico pessoal através da <i>Web</i> , com possibilidade de redirecção
9. Alojamento de páginas pessoais ou colectivas	Armazenamento de <i>Web's</i> pessoais no servidor da biblioteca e assistentes para o seu desenho e gestão

Quadro 7.2: Sistema de pesquisa e recuperação de informação e serviços

ANEXO 8.

Distribuição de entidades da RIBO por patamares

Anexo 8 - Distribuição de Entidades da RIBO por patamares

TIPO	DESIGNAÇÃO	Nível 1 - Básico	Nível 2 - Intermédio	Nível 3 - Inovador/Valor Acrescentado	Endereço página web (Instituição)	Endereço página web (Biblioteca)	Endereço do Blog (Biblioteca)
MUNICIPAL	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE OEIRAS			<input checked="" type="checkbox"/>	www.cm-oeiras.pt	http://catalogo.cm-oeiras.pt	http://oeiras-a-ler.blogspot.com
	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE CARNAXIDE			<input checked="" type="checkbox"/>	www.cm-oeiras.pt	http://catalogo.cm-oeiras.pt	http://oeiras-a-ler.blogspot.com
	BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ALGÉS			<input checked="" type="checkbox"/>	www.cm-oeiras.pt	http://catalogo.cm-oeiras.pt	http://oeiras-a-ler.blogspot.com
ESCOLAR	EB1 ARMANDO GUERREIRO (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AMÉLIA REY COLAÇO)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://aeigzarco.malha.eu/moodle/		
	EB23/ES AMÉLIA REY COLAÇO (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AMÉLIA REY COLAÇO)	<input checked="" type="checkbox"/>			http://www.aearc.pt	http://www.aearc.pt	
	EB1/JI PEDRO ALVARES CABRAL (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AQUILINO RIBEIRO)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.esec-aquilino-ribeiro.rcts.pt/		
	EB23/SEC AQUILINO RIBEIRO (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AQUILINO RIBEIRO)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eprep-aquilino-ribeiro.rcts.pt/	http://www.aequilinoiribeiro.net/biblioteca/biblioteca.php	http://creardigital2.blogspot.com/
	EB1/JI SOPHIA DE MELO BREYNER (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS CARNAXIDE-PORTELA)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eb123-sophia-de-mello-breyner.rcts.pt		http://bibliotecadasophia.blogspot.com
	EB1 AMÉLIA VIEIRA LUÍS (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS CARNAXIDE-PORTELA)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eb123-sophia-de-mello-breyner.rcts.pt		
	EB1 SYLVIA PHILIPS (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS CARNAXIDE-VALEJAS)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB23 VIEIRA DA SILVA (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS CARNAXIDE-VALEJAS)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eb23-vieira-silva.edu.pt	http://www.eb23-vieira-silva.edu.pt/index.php/main/bibliotecas	
	EB23 CONDE DE OEIRAS (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS CONDE DE OEIRAS)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.malhatlantica.pt/eb23condeoeiras/Galeria%20de%20Fotos.htm	http://www.malhatlantica.pt/eb23condeoeiras/Galeria%20de%20Fotos.htm	http://eb23cowordpress.com
	EB1 JOÃO GONÇALVES ZARCO (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS ZARCO)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB1 DE MIRAFLORES (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS MIRAFLORES)			<input checked="" type="checkbox"/>	www.ebimiraflor.es.net	http://www.ebimiraflor.es.net/	http://miraler.blogspot.com
	EB1 SOFIA DE CARVALHO (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS MIRAFLORES)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.ebimiraflor.es.net/joomla2/joomla/		http://bibliotecasofiadecarvalho.blogspot.com
	EB1 ALMEIDA GARRETT (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS MIRAFLORES)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.ebimiraflor.es.net/joomla2/joomla/		http://bibliotecaalmeldagarrett.blogspot.com
ESCOLAR	EB1 DR. JOAQUIM DE BARROS (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE PAÇO DE ARCOS)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.malhaatlantica.pt/ebidrbarros/lagrupoamento.htm		http://bibliocrebj.blogspot.com/
	EB1 ANSELMO DE OLIVEIRA (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE PAÇO DE ARCOS)		<input checked="" type="checkbox"/>				http://eb1anselmoo.blogspot.com
	EB1/JI MARIA LUCIANA DE SERUCA (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE PAÇO DE ARCOS)		<input checked="" type="checkbox"/>				http://eb1jimarialucianaseruca.blogspot.com
	EB1 DE ST.º ANTÓNIO DE TERCENA (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS PROFESSOR NORONHA FEIO)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB1 CESÁRIO VERDE (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS PROFESSOR NORONHA FEIO)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB1/JI NARCISA PEREIRA (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS PROFESSOR NORONHA FEIO)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB23 Prof. Noronha Feio (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS PROFESSOR NORONHA FEIO)						
	EB1 (23) DE S. BRUNO (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE S. BRUNO)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.malhatlantica.pt/saobruno/		http://hora-do-blogue.blogspot.com/
	EB1 CONDE DE FERREIRA (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS SÃO JULIÃO DA BARRA)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	EB1 GOMES FREIRE DE ANDRADE (AGRUPAMENTO DE ESCOLAS SÃO JULIÃO DA BARRA)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eb1-oeiras-n3.rcts.pt		
	EB23 S. JULIÃO DA BARRA (SEDE DE AGRUPAMENTO DE ESCOLAS SÃO JULIÃO DA BARRA)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.malhaatlantica.pt/ag23sJuliao/ESOLA/escola.htm	http://moodle.eb23-s-juliao-barra.rcts.pt/	
	ES CAMILO CASTELO BRANCO		<input checked="" type="checkbox"/>				
	ES LUÍS DE FREITAS BRANCO		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.eslfb.pt	www.esec-l-freitas-branco.rcts.pt	http://www.umpassonopaco.blogspot.com/

Anexo 8 - Distribuição de Entidades da RIBO por patamares

TIPO	DESIGNAÇÃO	Nível 1 - Básico	Nível 2 - Intermediário	Nível 3 - Inovador/Valor Acrescentado	Endereço página web (Instituição)	Endereço página web (Biblioteca)	Endereço do Blog (Biblioteca)
ESCOLAR	ES/3 DE MIRAFLORES		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.esmiraflores.pt	http://www.esmbiblioteca.com.sapo.pt	
	ES/3 PROF. JOSÉ AUGUSTO LUCAS						
	ES QUINTA DO MARQUÊS			<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.esec-qta-marques.rcts.pt/home.html	http://www.esqm-biblioteca.50webs.com	http://bibliotecaesqm.blogspot.com
	ES SEBASTIÃO E SILVA			<input checked="" type="checkbox"/>			http://blogess-biblioteca.blogspot.com
	INSTITUTO ESPAÑOL DE LISBOA						
	ESCOLA PROFISSIONAL VALE DO RIO						
UNIVERSITÁRIA	INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO (IST) - CAMPUS TAGUSPARK			<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.ist.utl.pt/	http://bist.ist.utl.pt/	
	ESCOLA NÁUTICA INFANTE D. HENRIQUE (ENIDH)	<input checked="" type="checkbox"/>			http://www.enautica.pt		
	INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO (IST) - FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA			<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.fmh.utl.pt	http://www.fmh.utl.pt	
	UNIVERSIDADE ATLÂNTICA		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.ualantica.pt	http://www.ualantica.pt/servicos/biblioteca	
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO ESPECIALIZADO	MUSEU DA PÓLVORA NEGRA	<input checked="" type="checkbox"/>			www.cm-oeiras.pt		
	COLECÇÃO NEVES E SOUSA	<input checked="" type="checkbox"/>					
	CENTRO DE ARTE MANUEL DE BRITO (CAMB)	<input checked="" type="checkbox"/>			http://camb.cm-oeiras.pt/		
	CENTRO DE ESTUDOS ARQUEOLÓGICOS	<input checked="" type="checkbox"/>					
	CENTRO DE DANÇA DE OEIRAS	<input checked="" type="checkbox"/>			www.cdo.com.pt		
	FUNDAÇÃO MARQUÊS DE POMBAL						
	INTERVALO - Grupo de Teatro						
	CENTRO DE INVESTIGAÇÃO DAS FERRUGENS DO CAFEEIRO (IICT)						
	INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS BIOLÓGICOS (INRB) / ESTAÇÃO FLORESTAL NACIONAL (EFN)	<input checked="" type="checkbox"/>			http://www.inrb.pt/inia		
INSTITUCIONAL	AQUÁRIO VASCO DA GAMA	<input checked="" type="checkbox"/>			http://aquariovgama.marinha.pt		
	BIBLIOTECA OPERÁRIA OEIRENSE (BOO)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS BIOLÓGICOS (INRB) / ESTAÇÃO AGRONÓMICA NACIONAL (EAN)		<input checked="" type="checkbox"/>				
	INSTITUTO GULBENKIAN DA CIÊNCIA (IGC)			<input checked="" type="checkbox"/>	www.igc.gulbenkian.pt		
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO (INA)			<input checked="" type="checkbox"/>	http://www.ina.pt	http://cedo.ina.pt	
	INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS BIOLÓGICOS (INRB) / INSTITUTO DE INVESTIGAÇÃO DAS PESCAS E INSTITUTO DE SOLDADURA E QUALIDADE (ISQ)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.inrb.pt/ipimar	http://www.inrb.pt/ipimar/divulgacao/biblioteca	
	INSTITUTO DE TECNOLOGIA QUÍMICA E BIOLÓGICA (ITQB)		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.itqb.unl.pt	http://www.biblio.itqb.unl.pt	
	TAGUSPARK - PARQUE DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA		<input checked="" type="checkbox"/>		http://www.taguspark.pt		
	SPORT ALGÉS E DAFUNDO	<input checked="" type="checkbox"/>			http://www.sportalgesedafundo.com		
ARQUIVO	ARQUIVO MUNICIPAL		<input checked="" type="checkbox"/>		www.cm-oeiras.pt		

ANEXO 9.

**Distribuição de serviços de informação dos Portais das RCB por
patamares**

Anexo 9 – Distribuição dos serviços de informação dos Portais das RBC

1. Serviços de informação dos Portais das Redes Concelhias de Bibliotecas

Realiza-se uma breve análise dos principais serviços de informação e documentação prestados actualmente nos portais das redes concelhias nacionais. Como metodologia, e numa primeira fase, foi consultada a página da Rede de Bibliotecas Escolares onde se encontra informação geral sobre as redes existentes. Para a recuperação de redes organizadas a partir das Câmaras Municipais, foram feitas pesquisas no motor de busca *Google* utilizando a expressão “rede concelhia” e “biblioteca”. Na actualidade, são 32 as Bibliotecas que se organizam à escala concelhia e que possuem uma página *Web*, ou sítio designado como Portal.

Na generalidade, as redes concelhias facultam a consulta de documentação, o uso de serviços e recursos e é mantido um maior ou menor grau de interactividade, conforme os casos. A análise efectuada às 32 redes concelhias de bibliotecas presentes na *Internet* procura caracterizar as Redes de Bibliotecas Concelhias em função dos serviços *Web* que são prestados.

2. Distribuição de serviços de informação por patamares

Nível 1 - Básico

A um nível básico proporciona-se informação geral referente à instituição, sua história, localização, características, normas de acesso e uso ou políticas de informação e documentação. Este nível introdutório remete para os elementos que se referem à biblioteca presencial, com informação geral semelhante aos directórios proporcionados nas bibliotecas tradicionais mais do que aos serviços facultados através da *Web* em si mesma, sendo que, por esta via, a presença na *Web* não vem acrescentar muito mais serviços aos que se desenvolvem no espaço físico. Com este patamar, nunca podemos substituir nem ao menos completar o que seria a visita física à biblioteca. Como é possível verificar, este nível de serviços *Web* é assumido na sua totalidade por todas as Bibliotecas com presença na *Internet*, ainda que, claro está, haja bibliotecas que demonstram maior nível de qualidade sobre outras. Entretanto, o mais importante é que, ao menos, todas elas ofereçam sem dúvida alguma este serviço aos utilizadores da rede.

Nível 2 - Intermédio

Num patamar mais avançado, são facultados serviços acessíveis *online*, como a colecção impressa digitalizada, a consulta do catálogo *online* e de bases de dados electrónicas da biblioteca ou de outras entidades, acesso à informação de *Internet* através de motores de pesquisa, directórios ou índices. Ou seja, serviços que, embora sejam prestados presencialmente às bibliotecas, são também transponíveis para o acesso *online*. Aqui a interactividade sistema/utilizador é cada vez mais patente podendo-se prestar determinados serviços via correio electrónico ou mediante preenchimento de formulários de pedidos.

Nível 3 - Inovador/Valor Acrescentado

Neste patamar apresentam-se os serviços que são suportados em serviços disponibilizados nos níveis anteriores. Trata-se de serviços desenvolvidos para ampliar a oferta e a capacidade de chegar ao utilizador receptor, especialmente àqueles utilizadores que, em princípio, não fazem utilização regular de serviços de pesquisa, ajudas, subscrições e ligações a outros centros de informação e cultura. A este nível pretende-se desenvolver o enorme potencial de serviço público e de informação que apresentam as redes concelhias de bibliotecas. Assim, para efeitos de análise, identificam-se serviços prestados através da *Web* como os seguintes: informação sobre novidades editoriais; informação bibliográfica – guiões de leitura; publicações electrónicas; catálogos *online*; serviços de alerta; empréstimo pessoal e inter-bibliotecário; guiões de leitura; exposições virtuais; formulários de petição de informação; obras de referência; formação de utilizadores; entre outros. Nesta sequência, podemos classificar os serviços de informação e documentação a oferecer na *Internet*, segundo as seguintes categorias:

- **Serviços básicos:** são sempre de acesso ilimitado e incluem informação geral e institucional (como direcções, telefones, horários, normas, equipas, entre outros), as notícias, caixa de sugestões e ferramentas de consulta frequente (como é o caso dos sistemas de comunicação básicos entre os técnicos e os utilizadores de biblioteca);
- **Serviços de segundo nível:** serviços e recursos desenhados expressamente para a oferta de serviços em rede, nomeadamente, acesso ao catálogo *online* (um dos primeiros serviços *online* oferecidos na rede e, em alguns casos, usado ainda antes da activação da própria página *Web* da biblioteca), com ajudas e recomendações, o acesso a bases de dados (como no caso dos catálogos, para exploração, interrogação adequada, textos digitais, entre outras), a colecção de documentos e demais fontes de informação em formato digital que podem ser consultados na rede, recursos electrónicos da *Internet* (proporcionam informação complementar à existente na biblioteca, classificados tematicamente ou por grupos de interesse), entre outros.
- **Novos serviços de valor acrescentado:** serviços para ampliar a oferta de serviços públicos das bibliotecas, como o empréstimo interbibliotecas e a obtenção de documentos (incluindo reservas, renovações, histórico de empréstimos, etc.), a notificação de últimas aquisições, a produção de *Dossiers* temáticos, alertas informativos, recomendações bibliográficas, temas de interesse e de actualidade, informação à comunidade, entre outros.

No seguimento da caracterização dos portais das redes concelhias, são agora exemplificados casos concretos das categorias acima identificadas.

2.1. Serviços básicos

Comunicação utilizador/biblioteca

Uma das questões mais debatidas relativamente à relação biblioteca/utilizador está directamente associada à inclusão das tecnologias da informação no funcionamento diário da

biblioteca. Por esta via, é proporcionada a oferta de serviços através do portal, tornando possível a activação de modalidades de interacção que sucedem à distância e sem correspondente inter-relação presencial. Por esta via, podem manter-se contactos de proximidade através da rede, mesmo numa fase em que as visitas presenciais diminuem. As possibilidades, no que diz respeito a este assunto, são muitas, bem como a variedade de formas que estão a ser aplicadas. Em primeiro lugar, um dos serviços mais utilizados na *Internet*, se não o mais utilizado, é o correio electrónico. Todas as redes de bibliotecas possuem um **contacto de endereço de correio electrónico** que permite manter um fluxo regular de contactos entre as bibliotecas e os utilizadores.

Outro formato utilizado na rede de bibliotecas concelhia é a **caixa de sugestões**, conforme aplicado na Rede de Bibliotecas Concelhia do Peso da Régua [<http://rbpr.cm-pesoregua.pt/>].

FAQ's (Perguntas mais Frequentes)

As FAQ's permitem dar resposta a um número importante de perguntas e dúvidas que no dia-a-dia são colocadas por parte dos utilizadores. É uma forma de disponibilizar informação geral sobre o funcionamento das redes, instituições e parceiros e, por este meio, de melhorar os serviços através de meios que permitem poupar tempo e esforço, facultando as respostas e antecipando questões que mais frequentemente se realizam nas bibliotecas.

Nos portais das redes concelhias, todo o universo apresenta informação e elementos genéricos sobre políticas de funcionamento ou breve historial da rede, muito embora não o faça no formato de FAQ's. Assim, a título de exemplo, faz-se referência a sítios *Web* da rede nacional, como é o caso das Bibliotecas Municipais de Oeiras [<http://catalogo.cm-oeiras.pt/>], do Seixal [<http://biblioteca.cm-seixal.pt/>] e de Santa Maria da Feira [<http://www.biblioteca.cm-feira.pt/>]. As perguntas podem ser apresentadas com um *menu* desdobrável para facilitar a exploração e consulta. As redes concelhias analisadas não apresentam esta modalidade de comunicação com o leitor.

Formulários Electrónicos

Uma forma útil, prática e ágil de manter a interacção directa com o utilizador, como mencionado anteriormente, passa também por facilitar a colocação de questões e consultas através de formulários *online* mediante os quais é possível saber quais são as suas necessidades formativas e informativas. Com esta finalidade, várias são as bibliotecas que permitem aos utilizadores interagir com os leitores através de formulários electrónicos disponíveis na *Web* da biblioteca. Assim sucede com a Rede de Bibliotecas Concelhia de Moura [<http://moura.bibliopolis.info/Contactos.aspx>] e do seu formulário de informações, comentários e sugestões. Estas bibliotecas oferecem formulários electrónicos para resolver diversas questões, desde sugestões de aquisição a formulários de resposta aberta.

Notícias em destaque

Facultar notícias das bibliotecas públicas converteu-se num recurso informativo cada vez mais utilizado, pois serve como elemento difusor de grande relevância e cuja utilidade e aceitação por parte dos utilizadores é claramente perceptível. A *Web* permite disponibilizar este serviço básico, simples e muito útil para informar sobre qualquer actividade, evento ou questão de interesse para os utilizadores.

Nas redes concelhias de bibliotecas alvo deste estudo, verifica-se uma utilização generalizada do serviço de notícias da rede (88%), sendo que apenas quatro dos portais não apresentam esta solução (Redes de Bibliotecas de Arganil, de Lousada, de Macedo de Cavaleiros e de Moura). Em geral, esta funcionalidade de actualização rápida é aproveitada para dar conta de todo o tipo de actividades, informações e manifestações culturais, educativas, sociais, entre outras.

Agenda de actividades

A aplicação de calendários informativos das actividades da rede é utilizada em 47% do total de 32 portais em análise. As redes de bibliotecas de Cuba, Santa Comba Dão, Porto, de Peso da Régua e de Montalegre.

2.2. Serviços de segundo nível

Ajudas *online*

Consultar e fazer uso dos serviços *online* que oferecem os portais das redes concelhias de bibliotecas pode resultar, em alguns casos, numa tarefa complexa para determinados utilizadores não muito familiarizados com o uso de recursos digitais de qualquer tipo. As Bibliotecas assumem, assim, o papel de apoiar os utilizadores na consulta de certos serviços *online* muito específicos. Por exemplo, todas as redes de bibliotecas facultam, através do catálogo *WebOPAC*, a ajuda relativa às modalidades de pesquisa, filtragem e recuperação da informação nos catálogos colectivos.

Bases de dados especializadas/Bibliografias especializadas/Directórios de recursos electrónicos/Favoritos sociais

A oferta de serviços de bibliotecas na *internet* não deve limitar-se aos seus fundos documentais, nem ao apoio no acesso à informação sobre como aceder a outros recursos informativos. As bibliotecas podem converter-se, e de facto algumas já o estão a fazer, em autênticos centros de produção de informação. Deste modo, a presença das bibliotecas na *Internet* acrescentou às suas funções: a criação e edição de conteúdos.

A produção e desenvolvimento de bases de dados, de directórios de recursos electrónicos ou a produção de bibliografias especializadas podem ampliar a oferta de serviços *Web* das bibliotecas. Com o objectivo de direccionar os utilizadores a localizar a informação que necessitam, são facultados directórios ou bases de dados que podem ser bibliográficas, factuais,

estatísticas ou de texto completo e que favorecem a difusão de informação bibliográfica, ao mesmo tempo que ajudam os utilizadores a localizar obras do seu interesse.

Nas redes de bibliotecas em estudo existem directórios electrónicos de temáticas generalistas, como na Rede de Ferreira do Alentejo (áreas como - apoio a actividades escolares, dicionários e enciclopédias, literatura infantil, autores de obras infanto-juvenis, instituições); da Lousã (áreas do conhecimento com equivalência à classificação decimal universal - CDU).

Serviço de referência online

Desde sempre que as bibliotecas proporcionam aos seus utilizadores serviços de informação e orientação de forma directa e presencial. Actualmente, com a fácil aplicação de ferramentas da *Web 2.0* na gestão diárias das bibliotecas, novas aplicações dão suporte aos serviços de referência e modelam a referência social, como sejam: o correio electrónico; os formulários *Web*; o *Chat* (ICQ, *Messenger*...); IM – Mensagens instantâneas (*Meebome*, *Google Talk*); *Blogs* (com agregadores de notícias, formulários *web*, *chat* ou programas específicos de referência digital código aberto); Grupos de notícias (sistemas de mensagens); Telefonia IP (*Skype*, *Google Talk*, *Windows Live Messenger*); Videoconferência; SMS (via telemóvel ou PDA); Programas Cliente (*Free Software Foundation*, *Questpoint*); Redes sociais (*Neurona*, *LinkedIn*, *Facebook*, ...); Pesquisadores sociais (*Chacha*, *Mahalo*, *Stumbleupon*); Recursos de informação colaborativos e de auto-edição (*Wikis*, *Blogs*...); Especialistas em Rede (*Yahoo Answers*); *Chatterbot*; Agentes de Pesquisa ou Mundos virtuais como o *Second Life*.

Nos portais das redes concelhias de bibliotecas em estudo não é oferecido este serviço, sendo que são identificados alguns exemplos de bibliotecas da rede nacional que facultam um amplo leque de modalidades de comunicação com os seus utilizadores, em concreto, ao proporcionar canais de comunicação síncrona, como sucede com os serviços de referência *online* da Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras [<http://catalogo.cm-oeiras.pt/>]. A partir deste, os leitores têm oportunidade de apresentar questões gerais sobre o funcionamento da biblioteca, consultas bibliográficas, pedidos de reservas, entre outras, sempre no sentido de ser facultada uma resposta rápida. Outra forma muito prática de comunicação são os formulários electrónicos que, de um modo assíncrono, agilizam o modo de colocar questões *online*, algo que será comentado mais adiante. Com estes formulários, pode realizar-se consultas bibliográficas, pedidos de reservas e de renovação de documentos, reserva de espaços, propostas de aquisição e um sem fim de possibilidades que aproximam a biblioteca do utilizador. De facto, este é um dos objectivos primordiais, como é o caso do serviço de referência *online* facultado na Biblioteca Municipal de Pombal - "Pergunte, a biblioteca responde" [<http://biblioteca.cm-pombal.pt/>] - onde, por meio de um formulário electrónico, se planifica a consulta das bibliotecas participantes no projecto e se compromete a responder num prazo máximo de 3 dias. Eficácia e rapidez serão, pois, as metas que resumem este propósito.

Pesquisadores internos

A pesquisa de informação no interior do portal é útil para qualquer pesquisa sobre aspectos relacionados com os conteúdos existentes no portal. Para isso, nada melhor que contar

com um motor de pesquisa interno que permita ao utilizador interrogar o sistema sobre outros aspectos do seu interesse, sem ser a informação bibliográfica. Entre as redes em análise, a Rede de Bibliotecas do concelho de Cuba [<http://rbcc.cm-cuba.pt/>], a Rede de Bibliotecas do concelho de Palmela [<http://www.rbp.cm-pombal.pt/>], a Rede de Bibliotecas do concelho de São Brás de Alportel [<http://sba-bibliotecas.pt/>]

2.3. Serviços de valor acrescentado

Comunicação utilizador-biblioteca/Empréstimo Inter-Bibliotecas

A comunicação *online* entre o utilizador e a biblioteca pode acrescentar valor à prestação de serviços complementares, como através da activação da difusão selectiva de informação, da subscrição de alertas, notícias, informação sobre as novidades e outras convocatórias que podem resultar de interesse para os cidadãos. Bom exemplo deste serviço é o que proporciona as Bibliotecas Municipais de Almada [www.m-almada.pt/bibliotecas] com “**O Meu Millennium**”, ou as Bibliotecas Municipais de Oeiras com “**O Meu Registo**”, através do qual os utilizadores subscrevem um serviço de difusão de informação que os mantém informados, pontualmente, sobre as actividades culturais e de animação da leitura, as novidades bibliográficas, as exposições, as resenhas bibliográficas, entre outras). Como podemos deduzir, o objectivo final de qualquer das ofertas descritas neste ponto é principalmente o de evitar ao utilizador deslocções desnecessárias ao espaço físico da biblioteca, assim como o de manter com o mesmo uma comunicação rápida e eficaz, facilitando todo o tipo de questões e respostas às suas necessidades e dúvidas.

Visitas Virtuais/Exposições Virtuais/Mundos Virtuais

A *internet* disponibiliza às bibliotecas públicas um excelente recurso para aumentar a sua projecção, contribuindo para a melhoria de “visibilidade”. No geral, todas as bibliotecas utilizam a página *Web* para mostrar imagens das suas instalações e locais. De facto, a grande maioria das bibliotecas existentes na *Internet* ilustram as suas páginas com fotografias do interior ou exterior. A partir da possibilidade de efectuar visitas virtuais à biblioteca, o reconhecimento de espaços e serviços de apoio ao leitor pode efectivamente melhorar. Para exemplificar, sugere-se a visita à Biblioteca Municipal de Almada [<http://www.m-almada.pt/VisitasVirtuais/Biblioteca/index.html>].

As actividades de extensão bibliotecária e cultural têm sido uma das áreas de investimento das bibliotecas ao longo dos anos. Neste sentido, a organização de actividades de interesse cultural com recurso a patrocínios tem vindo a aumentar. Além dos projectos dedicados à promoção da leitura e literacias, também as exposições têm vindo a compor a diversidade de acções de extensão bibliotecária. A disponibilização de exposições de âmbito cultural nos ambientes digitais das Bibliotecas tem facilitado a criação de uma espécie de museu virtual com o propósito principal de facilitar informação sobre conteúdos e características das exposições, assim como imagens, fotografias, alusivas à mesma.

As redes concelhias em estudo não disponibilizam visitas virtuais à biblioteca ou a exposições.

Guias de Leitura/Recomendações/Dossier's temáticos

O livro e o documento impresso é como que o símbolo identificativo das bibliotecas durante anos, de tal modo que se tem convertido na sua principal área de actuação. Com os ambientes digitais, é possível diversificar as modalidades de promoção da leitura, nomeadamente através da produção de guiões de leitura e de recomendações de autores, muitas vezes completada com a informação relativa às últimas aquisições efectuadas nas bibliotecas. Nas redes estudadas, verifica-se como prática a ligação para materiais disponíveis na “Casa da Leitura”, como se faz na rede concelhia de Lousã, ou para os “Cadernos Digitais de Literatura” (selecção de poemas ou textos disponíveis a partir do *scribd*), como é o caso da rede de Tondela.

Na rede de bibliotecas de São Brás de Alportel, são disponibilizados alguns *Dossier's* temáticos sobre temas de estudo destinados a crianças, jovens e professores (o designado SOS temático) e no contexto da história local. Na rede de Seia são facultados documentos de apoio ao estudo (guião de referências bibliográficas e guião de elaboração de trabalhos de pesquisa). A rede em Cantanhede apresenta guias de utilizadores das bibliotecas, guias de referências bibliográficas e tutoriais. A rede de Arganil disponibiliza textos de apoio sobre bibliotecas, leitura e literacia.

Formação de utilizadores, ou promoção das literacias de informação

Nos últimos tempos, a formação de utilizadores tem vindo a converter-se numa das mais importantes actividades das bibliotecas, na medida em que apoia os utilizadores nos processos de utilização de recursos de informação, não apenas impressos, mas também *online*. Por agora, a experiência na oferta de formação de utilizadores *online* é reduzida, ainda que a tendência seja para avançar em direcção ao facilitar de, por exemplo, formulários electrónicos de inscrição nas sessões presenciais, incluindo informação sobre o desenvolvimento, conteúdos e temas das mesmas, oferecendo cursos de interesse para o utilizador, guias de ajuda *online* ou remetendo para recursos de interesse na *Internet*.

De entre o conjunto de redes analisadas, apenas a Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel disponibiliza recursos para a formação de utilizadores (documentação de apoio à utilização das bibliotecas) e de profissionais (gestão da colecção, promoção da leitura ou formação de leitores).

Biblioteca Digital/Colecções Digitais

Cada vez mais é habitual, entre as bibliotecas com presença na *Internet*, a existência de uma colecção de recursos digitais de informação que complementam e cobrem as possíveis lacunas existentes no seu fundo documental físico. A biblioteca já não acaba no seu próprio

espaço físico e a *Internet* oferece um vasto leque de possibilidades de aproximação aos seus utilizadores através da disponibilização de fontes e recursos de informação de interesse para os mesmos.

A colecção digital das bibliotecas pode ser constituída por documentação digitalizada a partir do formato impresso da própria colecção, ou, por outro lado, disponibilizar o acesso a publicações digitais e demais textos digitais que se encontrem acessíveis através de entidades externas. As publicações digitais podem ser constituídas, no geral, por revistas e livros em formato digital exclusivo, ou, por outro lado, pode ser a versão digital de uma publicação impressa.

Nas redes em estudo nenhum dos portais/catálogo colectivo disponibiliza o acesso a objectos digitais. Refere-se, assim, o exemplo de uma biblioteca da rede nacional, como é o caso da Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos [<http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/>].

3. Conclusões

Como temos observado, os serviços oferecidos nos portais das redes concelhias são diversificados e mantêm, entre as diferentes redes, uma distribuição padronizada de recursos, serviços e conteúdos. Estes serviços estendem-se à generalidade das bibliotecas municipais e escolares e em algumas redes mais do que em outras.

No geral, todas as redes de bibliotecas possuem os serviços previstos a um nível básico, ou seja, apresentam informação geral, agendas de actividades, sugestões de livros, notícias da rede e ligações externas.

Ao nível intermédio, verifica-se como funcionalidade mais comum, o catálogo colectivo, a partir do qual se encontram pesquisáveis as colecções das bibliotecas municipais, escolares, centros de documentação e arquivos. No que respeita às funcionalidades que caracterizam o designado *OPAC 2.0* (comentários, classificação, *folksonomias* ou sindiciação de conteúdos – distribuição de notícias e informação através de *RSS feeds* e *ATOM feeds*, entre outras), são aplicações que não são utilizadas nas redes concelhias estudadas. Esta situação deve-se ao facto dos sistemas de gestão integrada de bibliotecas mais generalizados nestas redes se tratarem de sistemas de pequenos porte (como a *Bibliobase*) e que, por esse motivo, não facultam as aplicações 2.0 normalmente associados a sistemas com aquelas potencialidades de expansão (como é o caso do *Millennium* ou *Horyzon*). Para contrariar esta tendência, os portais tendem a oferecer um conjunto de outras funcionalidades *Web 2.0*, como as plataformas colaborativas e de agregação de conteúdos (*Blog*, *Wiki*, *Foruns*, etc.), ligação às redes sociais (*Facebook*, *Twitter*, *Google+*, etc.) e *Streaming Media* (*Youtube*, *Podcast*, *Flickr*, etc.).

Como temos vindo a analisar, outros serviços de informação e orientação ao leitor não têm sido activados no conjunto de redes concelhias de bibliotecas analisadas, como seja, o serviço de referência *online* ou a disponibilidade de tutoriais interactivos. A *Newsletter* tem sido uma prática muito generalizada entre as redes de Cantanhede, Pombal, Basto e Barroso, Montalegre, Albergaria-a-Velha, Moura e Vizela. A pesquisa no interior do portal é também uma das funcionalidades mais comuns (56%).

Num patamar avançado, situam-se os serviços considerados de valor acrescentado, ou seja, aqueles que implicam maior investimento de recursos, contudo, com um impacto positivo sobre a qualidade dos serviços prestados, como seja, o empréstimo inter-bibliotecas (a funcionar em 21 redes concelhias), as bibliotecas digitais ou colecções digitais, os guiões de leitura ou *dossier's* temáticos, a formação *online*, as exposições e visitas virtuais, eventualmente, a presença em mundos virtuais – como o *Second Life*, ou o registo de utilizador no Portal (acesso a serviços personalizados).

A digitalização de documentos, deve, então, ser uma tarefa a desenvolver a curto ou médio prazo nos portais das redes concelhias e, tanto quanto possível, ao mesmo tempo que estão a ser proporcionados os serviços *online*. Com o desenvolvimento de catálogos de nova geração (OPAC 2.0), podem também ser melhoradas as modalidades de pesquisa e recuperação de informação, o enriquecimento de conteúdos dos registos e a aplicação de meios de interacção e comunicação da *Web 2.0*. Os catálogos de nova geração possuem funcionalidades voltadas para os leitor/utilizador sendo que, mais do que a pesquisa, procuram apoiar e ajudar na descoberta de documentos por parte dos leitores/utilizadores.

Entre as bibliotecas que reúnem maior número de funcionalidades e serviços do patamar mais avançado, distinguem-se a Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel (com *dossier's* temáticos, serviços de alerta informativos, empréstimo interbibliotecas, formação *online* e registo de utilizador no Portal) e a Rede de Bibliotecas do Porto (serviços de alertas informativos e também empréstimo interbibliotecas, formação *online* e registo de utilizador no Portal). Neste nível, realçamos o facto do serviço de empréstimo interbibliotecas e o registo personalizado no Portal ser das opções mais utilizadas.

No patamar intermédio, a tendência mais notória tem a ver com a implementação do catálogo colectivo, em funcionamento em todas as redes, com excepção da Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros. A oferta de directórios de recursos electrónicos e da modalidade de pesquisa no portal compreende o serviço mais generalizado, sendo que a Rede de Bibliotecas de Montalegre é a que reúne maior diversidade de serviços a este nível.

No nível básico, praticamente todas as Redes de Bibliotecas facultam aqueles parâmetros, sendo o mais corrente, a disponibilização de informação geral, bem como as ligações externas e as notícias na rede.

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 1 (básico)		Nível 1 : Básico				
					Informação Geral (rede, instituição e parceiros)	Agenda de Actividades	Sugestões (Livros, Filmes, Música, ...)	Notícias da Rede	Ligações externas / Links
Rede de Bibliotecas de Castro Verde	2010	http://www.rbcv.com.pt/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Cuba	2010	http://rbcc.cm-cuba.pt/	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Ferreira do Alentejo	2003	http://www.rbfa.cm-ferreira-alentejo.pt/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Grândola	2011	http://www.rbgrandola.com.pt/	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel	2003	http://sba-bibliotecas.pt/	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Arganil	2007	http://bib-arganil.org/rbca/#	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Cantanhede	2011	http://www.cm-cantanhede.pt/rbc/Home/ http://rb.carregal-digital.pt/index.php	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal	2008	http://rb.carregal-digital.pt/index.php	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Gouveia	?	http://213.228.147.31/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas da Lousã	2009	http://www.cm-lousa.pt/rblousa/index.php	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo	2011	http://rbm.cmmangualde.pt/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas da Mealhada	2008	http://www.cm-mealhada.pt/redebm/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Miranda do Corvo	2010	http://rb.mirandadocorvo.com/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Nelas	2002	http://www.cm-nelas.pt/portal/page?_pageid=604,858_0690&_dad=portal&_schema=PORTAL	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Pombal	2010	http://rbp.cm-pombal.pt/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Santa Comba Dão	?	http://www.cm-santacombadao.pt/rbscd/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 1 (básico)		Nível 1 : Básico				
					Informação Geral (rede, instituição e parceiros)	Agenda de Actividades	Sugestões (Livros, Filmes, Música, ...)	Notícias da Rede	Ligações externas / Links
Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva	2010	http://rbs.cm-satao.pt/	2	40%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Rede de Bibliotecas de Seia	?	http://www.cm-seia.pt/rbems/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Tábua	2009	http://rbtb.cm-tabua.pt/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Tondela	2008	http://www.rbtondela.org/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Alcochete	2005	http://www.rbal.com.pt/index.html	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Mafra	2009	http://www.cm-mafra.pt/rbem/index.asp	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas Basto e Barroso	2008	http://www.rb-bb.net/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Esposende	2003	http://www.cm-esposende.pt/rede/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Lousada	?	http://195.23.11.143/rbl/	1	20%	<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros	?	http://www.cm-macedodecavaleiros.pt/	1	20%	<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Peso da Régua	2011	http://rbpr.cm-pesoregua.pt/	4	80%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas Escolares do Porto	2005	http://194.79.88.139/rbep/	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Vizela	?	http://rbevizela.vard2015.pt/index.php	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede Concelhia das Bibliotecas de Montalegre	?	http://www.cm-montalegre.pt/bibliotecas/	5	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha	2009	http://www.cm-albergaria.pt/rbaav/	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Moura	?	http://moura.bibliopolis.info/Default.aspx	3	60%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
% de Redes que presta o serviço através do portal					100%	44%	44%	88%	88%
Nº total de Redes que presta o serviço através do portal					32	14	14	28	28

Quadro 9.1: Avaliação dos serviços de informação das RCB na Internet (Nível 1)

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 2 (Intermédio)		Nível 2 : Intermédio									
					Catálogo Colectivo	Opac (comentários, classificação, folksonomias, DSI por e-mail ou RSS, etc)	2.0 Directórios de Recursos Electrónicos/Favoritos sociais	Serviço de Referência Online	News/letter	Tutoriais Interactivos	Plataformas colaborativas e de agregação de conteúdos (Blog, Wiki; Foruns, etc)	Redes Sociais (Facebook, Twitter, Google+, etc)	Streaming Media (Youtube, Podcast, Flickr, etc)	Pesquisa no Portal
Rede de Bibliotecas de Castro Verde	2010	http://www.rbcv.com.pt/	1	10%	<input checked="" type="checkbox"/>									
Rede de Bibliotecas de Cuba	2010	http://rbcc.cm-cuba.pt/	5	50%	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Ferreira do Alentejo	2003	http://www.rbfa.cm-ferreira-alentejo.pt/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							
Rede de Bibliotecas de Grândola	2011	http://www.rbgrandola.com.pt/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel	2003	http://sba-bibliotecas.pt/	4	40%	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Arganil	2007	http://bib-arganil.org/rbca/#	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Cantanhede	2011	http://www.cm-cantanhede.pt/rbc/Home/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal	2008	http://rb.carregal-digital.pt/index.php	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Gouveia	?	http://213.228.147.31/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							
Rede de Bibliotecas da Lousã	2009	http://www.cm-lousa.pt/rblousa/index.nhn	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo	2011	http://rbm.cmmangualde.pt/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas da Mealhada	2008	http://www.cm-mealhada.pt/redebml/	4	40%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rede de Bibliotecas de Miranda do Corvo	2010	http://rb.mirandadocorvo.com/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							
Rede de Bibliotecas de Nelas	2002	http://www.cm-nelas.pt/nortal/page?_pageid=604.8580	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Pombal	2010	http://rbp.cm-pombal.pt/	4	40%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Santa Comba Dão	?	http://www.cm-santacombadao.pt/rbscd/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva	2010	http://rbs.cm-satao.pt/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Seia	?	http://www.cm-seia.pt/rbems/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Tábua	2009	http://rbtb.cm-tabua.pt/	5	50%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Tondela	2008	http://www.rbtondela.org/	5	50%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Alcochete	2005	http://www.rbal.com.pt/index.html	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Mafra	2009	http://www.cm-mafra.pt/rbem/index.asp	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							
Rede de Bibliotecas Basto e Barroso	2008	http://www.rb-bb.net/	6	60%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Esposende	2003	http://www.cm-esposende.pt/rede/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>							

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 2 (Intermédio)		Nível 2 : Intermédio									
					Catálogo Colectivo	Opac (comentários, classificação, folksonomias, DSI por e-mail ou RSS, etc)	2.0 Directórios de Recursos Electrónicos/Favoritos sociais	Serviço de Referência Online	Newsletter	Tutoriais Interactivos	Plataformas colaborativas e de agregação de conteúdos (Blog, Wiki; Foruns, etc)	Redes Sociais (Facebook, Twitter, Google+, etc)	Streaming Media (Youtube, Podcast, Flickr, etc)	Pesquisa no Portal
Rede de Bibliotecas de Lousada	?	http://195.23.11.143/rbl/	1	10%	<input checked="" type="checkbox"/>									
Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros	?	http://www.cm-macedodecavaleiros.pt/	1	10%										<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Peso da Régua	2011	http://rbpr.cm-pesoregua.pt/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas Escolares do Porto	2005	http://194.79.88.139/rbep/	5	50%	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rede de Bibliotecas de Vizela	?	http://rbevizela.vard2015.pt/index.php	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
Rede Concelhia das Bibliotecas de Montalegre	?	http://www.cm-montalegre.pt/bibliotec	6	60%	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha	2009	http://www.cm-albergaria.pt/rbaav/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Moura	?	http://moura.bibliopolis.info/Default.aspx	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
% de Redes que presta o serviço através do portal					97%	0%	53%	0%	22%	0%	31%	25%	25%	56%
Nº total de Redes que presta o serviço através do portal					31	0	17	0	7	0	10	8	8	18

Quadro 9.2: Avaliação dos serviços de informação das RCB na Internet (Nível 2)

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 3 : Inovador /Valor Acrescentado		Nível 3 : Inovador /Valor Acrescentado									
					Dossier's Temáticos/Guiões de Leitura/Listas bibliográficas	Serviço de Alertas Informativos	Exposições Virtuais	Visitas Virtuais	Biblioteca Digital / Coleções digitais	Empréstimo Inter-Bibliotecas	Formação Técnicos on-line	Formação Utilizadores on-line	Mundos virtuais (Second Life)	Registo de Utilizador Portal
Rede de Bibliotecas de Castro Verde	2010	http://www.rbcv.com.pt/	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Cuba	2010	http://rbcc.cm-cuba.pt/	2	20%		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Ferreira do Alentejo	2003	http://www.rbfa.cm-ferreira-alentejo.pt/	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Grândola	2011	http://www.rbgrandola.com.pt/	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de São Brás de Alportel	2003	http://sba-bibliotecas.pt/	5	50%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Arganil	2007	http://bib-arganil.org/rbca/#	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Cantanhede	2011	http://www.cm-cantanhede.pt/rbc/Home/	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Carregal do Sal	2008	http://rb.carregal-digital.pt/index.php	1	10%	<input checked="" type="checkbox"/>									
Rede de Bibliotecas de Gouveia	?	http://213.228.147.31/	2	20%						<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas da Lousã	2009	http://www.cm-lousa.pt/rblousa/index.php	3	30%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Mangualde e Penalva do Castelo	2011	http://rbm.cmmangualde.pt/	2	20%						<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas da Mealhada	2008	http://www.cm-mealhada.pt/redebm/	1	10%							<input checked="" type="checkbox"/>			
Rede de Bibliotecas de Miranda do Corvo	2010	http://rb.mirandacorvo.com/	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Nelas	2002	http://www.cm-nelas.pt/portal/page?_pageid=604,8580690&dad=portal&_schema=PORTAL	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Pombal	2010	http://rbp.cm-pombal.pt/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Santa Comba Dão	?	http://www.cm-santacombadao.pt/rbscd/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Sátão e Vila Nova de Paiva	2010	http://rbs.cm-satao.pt/	2	20%						<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Seia	?	http://www.cm-seia.pt/rbems/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Tábua	2009	http://rbtb.cm-tabua.pt/	2	20%						<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Rede de Bibliotecas de Tondela	2008	http://www.rbtondela.org/	2	20%	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Alcochete	2005	http://www.rbal.com.pt/index.html	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas de Mafra	2009	http://www.cm-mafra.pt/rbem/index.asp	1	10%						<input checked="" type="checkbox"/>				
Rede de Bibliotecas Basto e Barroso	2008	http://www.rb-bb.net/	3	30%		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 9 - Distribuição dos serviços de Informação dos Portais das RBC

Designação	Ano de Formação	Página web	Nível 3 : Inovador /Valor Acrescentado		Nível 3 : Inovador /Valor Acrescentado									
					Dossier's Temáticos/Guiões de Leitura/Listas bibliográficas	Serviço de Alertas Informativos	Exposições Virtuais	Visitas Virtuais	Biblioteca Digital / Colecções digitais	Empréstimo Inter-Bibliotecas	Formação Técnicos on-line	Formação Utilizadores on-line	Mundos virtuais (Second Life)	Registo de Utilizador do Portal
Rede de Bibliotecas de Esposende	2003	http://www.cm-esposende.pt/rede/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Lousada	?	http://195.23.11.143/rbl/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Macedo de Cavaleiros	?	http://www.cm-macedodecavaleiros.pt/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Peso da Régua	2011	http://rbpr.cm-pesoregua.pt/	1	10%						☑				
Rede de Bibliotecas Escolares do Porto	2005	http://194.79.88.139/rbep/	4	40%		☑				☑	☑			☑
Rede de Bibliotecas de Vizela	?	http://rbvizela.vard2015.pt/index.php	1	10%										☑
Rede Concelhia das Bibliotecas de Montalegre	?	http://www.cm-montalegre.pt/biblioteca/	1	10%		☑								
Rede de Bibliotecas de Albergaria-a-Velha	2009	http://www.cm-albergaria.pt/rbaav/	0	0%										
Rede de Bibliotecas de Moura	?	http://moura.bibliopolis.info/Default.aspx	1	10%										☑
% de Redes que presta o serviço através do portal					22%	19%	0%	0%	0%	66%	9%	3%	0%	28%
Nº total de Redes que presta o serviço através do portal					7	6	0	0	0	21	3	1	0	9

Quadro 9.3: Avaliação dos serviços de informação das RCB na Internet (Nível 3)